

Perceptions 2016. Encuesta internacional sobre automatización de bibliotecas

Perceptions 2016: An international survey of library automation

Marshall Breeding

Breeding, Marshall (2017). "Perceptions 2016. Encuesta internacional sobre automatización de bibliotecas". *Anuario ThinkEPI*, v. 11, pp. 13-35.

<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2017.02>



Resumen: Resultados de una encuesta realizada online, contestada por 4.042 bibliotecas de 92 países, describiendo y puntuando sus experiencias con 138 softwares bibliotecarios, tanto comerciales como de código abierto. La encuesta estuvo abierta desde el 3 de noviembre de 2016 al 18 de enero de 2017. Los productos mejor clasificados en varias categorías fueron: *Alma (Ex Libris)*, *WorldShare Management Services (OCLC)*, *Polaris*, *Apollo (Biblionix)*, *Symphony (SirsiDynix)*, *Opals*, *Library.Solution (The Library Corporation)*, y *ByWater Solutions*. El informe presentado aquí es una traducción y adaptación del original inglés que el autor publicó el 25 de enero de 2017 en su web:

<http://librarytechnology.org/perceptions/2016>

Palabras clave: Encuesta; Estudio; Informe; Evaluación; Clasificación; Software; Sistemas bibliotecarios; Productos de automatización; Empresas; Bibliotecas públicas; Bibliotecas universitarias; Bibliotecas académicas; Bibliotecas escolares; Hábitos; Tendencias.

Abstract: Results are presented of an online survey answered by 4,042 libraries in 92 countries between November 3rd 2015 and January 18th 2017, based on their experiences with a total of 138 integrated library systems (ILS), both commercial and open source. The best products classified in the various categories analysed were *Alma (Ex Libris)*, *WorldShare Management Services (OCLC)*, *Polaris*, *Apollo (Biblionix)*, *Symphony (SirsiDynix)*, *Opals*, *Library.Solution (The Library Corporation)*, and *ByWater Solutions*. The original English report was published on January 25, 2017 on the author's website: <http://librarytechnology.org/perceptions/2016>

Keywords: Survey; Study; Report; Evaluation; Classification; Ranking; Software; Library systems; ILS; Automation products; Business; Public libraries; University libraries; Academic libraries; School libraries; Habits; Trends.

1. Introducción

Esta 10ª edición de la *Encuesta internacional de automatización de bibliotecas* ofrece las opiniones y los puntos de vista de los bibliotecarios sobre la eficacia de los sistemas informáticos que tienen instalados para realizar sus operaciones diarias y satisfacer las necesidades de sus usuarios. Se centra principalmente en sistemas de bibliotecas integradas y plataformas de servicios de bibliotecas, los programas que las bibliotecas utilizan para adquirir, describir, gestionar y dar acceso a sus colecciones. Este artículo es una traducción y adaptación de una publicación original de *Library Technology Guides*.

<http://librarytechnology.org/perceptions/2016>

Este año han respondido la encuesta más de 4.000 bibliotecas, proporcionando datos suficientes como para hacer el análisis por tipo y tamaño de biblioteca en vez de tener que basar los análisis en valores agregados de todas las respuestas, como se hizo en los primeros años de esta encuesta. Los requerimientos funcionales de las bibliotecas públicas, universitarias, escolares o de cualquier tipo, coinciden en algunas áreas pero en otras son diferentes e incluso contradictorios. Algunos de los productos que se presentan en el informe son específicos para determinados sectores. Cuando los productos los utilizan distintos tipos de bibliotecas, los resultados de la encuesta divididos por tamaño y tipo de organización ofrecen una buena oportunidad para observar las diferencias en los niveles de satisfacción entre categorías.

bibliotecas para la gestión de los recursos electrónicos e impresos. Los programas de código abierto alcanzan niveles de satisfacción similares a los de los productos propietarios. Los resultados indican que las bibliotecas tienen tendencia a como mínimo tener en cuenta los nuevos productos ofrecidos por su proveedor actual. Las bibliotecas de menor tamaño muestran mayor nivel de satisfacción con sus productos y proveedores, en contraste con las bibliotecas grandes, que son más severas en sus juicios. Los diferentes niveles de expectativas hacen que sea importante agrupar los resultados por cada tipo de biblioteca para que las comparaciones sean válidas.

“Las bibliotecas tienen tendencia a considerar los nuevos productos ofrecidos por su proveedor actual como su primera opción”

El autor agradece la dedicación de las bibliotecas que respondieron, tanto este año como en ediciones anteriores. Cada respuesta contribuye al crecimiento de este conjunto de datos disponible para que la gran comunidad bibliotecaria pueda explorar las opciones que tienen de estos productos tecnológicos tan estratégicos. Las bibliotecas siempre han dependido de las recomendaciones de sus colegas para la toma de decisiones sobre su sistema de automatización. Esta encuesta ofrece una agregación masiva de datos que puede complementar las conversaciones específicas de mayor profundidad que las bibliotecas pueden mantener con los colegas que les sirven de referencia.

Esta décima edición del informe *Percepciones. Encuesta internacional sobre automatización de bibliotecas* ofrece los datos aportados por personal bibliotecario que representa a 4.042 bibliotecas de 92 países, evaluando y describiendo las experiencias con 138 productos de automatización, entre sistemas propietarios y de código abierto. En la versión completa online se ofrecen 1.062 comentarios descriptivos, con opiniones positivas y negativas sobre los productos y empresas, así como declaraciones de intención sobre futuros planes de automatización. Como resultados de la encuesta se presentan tablas estadísticas con los datos recogidos y algunas primeras observaciones. El objetivo es doble:

- ofrecer información a las bibliotecas que están evaluando opciones de sistemas bibliotecarios;
- ofrecer una valiosa crítica constructiva a las empresas proveedoras de productos y servicios para ayudarlas a mejorar.

“Los programas de código abierto alcanzan niveles de satisfacción similares a los de los productos propietarios”

En el análisis de los resultados de la encuesta de este año pueden verse algunas cuestiones interesantes. Las bibliotecas que han implementado nuevas plataformas de servicios como *WorldShare Management Services* y *Alma* están incorporándolas a sus flujos de trabajo e informan tanto de éxitos como de frustraciones. Los sistemas integrados de biblioteca (ILS) bien establecidos están instalados en un número muy grandes de bibliotecas, y en general están muy bien aceptados. Cada vez es mayor el número de bibliotecas que utilizaban productos clásicos y ahora deciden cambiar a los nuevos sistemas o han indicado estar dispuestas a hacerlo. Cada vez más se considera que productos como *Aleph*, *Voyager* y *Millennium* no cumplen las expectativas de las

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

Tabla 1. Resumen de los mejor calificados (top performers)

Alma de <i>Ex Libris</i> fue el más valorado entre las bibliotecas académicas grandes y medianas por su funcionalidad general, eficacia en la gestión de recursos electrónicos y fidelidad a la empresa.
WorldShare de <i>OCLC</i> lideró en satisfacción general entre las académicas de tamaño medio y por gestión de recursos electrónicos entre las académicas pequeñas.
Polaris obtuvo las mejores posiciones entre las grandes bibliotecas públicas por satisfacción general, funcionalidad general, gestión de recursos impresos y gestión de recursos electrónicos.
Apollo de <i>Biblionix</i> fue el mejor entre las bibliotecas públicas muy pequeñas en todas las categorías y entre las públicas pequeñas en todas las categorías excepto en lealtad de la empresa.
Symphony de <i>SirsiDynix</i> recibió las mejores puntuaciones entre las grandes bibliotecas públicas por soporte al cliente y por lealtad a la empresa, y en soporte al cliente entre las académicas de tamaño medio.
Opals obtuvo las puntuaciones más altas en todas las categorías entre las bibliotecas escolares.
Library.Solution obtuvo las calificaciones más altas por parte de las bibliotecas públicas de tamaño medio en satisfacción general y en funcionalidad general del sistema integrado (ILS).
ByWater Solutions , prestando servicios para <i>Koha</i> , obtuvo las puntuaciones más altas de las bibliotecas públicas de tamaño medio por su gestión de recursos electrónicos y en satisfacción por el soporte al cliente; y por parte de las bibliotecas públicas pequeñas en lealtad a la empresa.

Pueden consultarse las ediciones previas (2007-2015) en:

<https://librarytechnology.org/perceptions>

Las bibliotecas realizan grandes inversiones en productos estratégicos de automatización, tanto en la implementación inicial como en las cuotas anuales de soporte técnico, mantenimiento de software y otros servicios. Dependen de estos productos para realizar sus tareas diarias y ofrecerlos a sus usuarios. Este informe les permite beneficiarse de las percepciones de sus colegas sobre la calidad de los sistemas de automatización, así como sobre el funcionamiento de las empresas que los producen, los mantienen y dan servicio de mantenimiento.

“Existe una versión interactiva de los resultados estadísticos de la encuesta que se puede consultar en: <https://librarytechnology.org/perceptions/2016/main.pl>”

Las bibliotecas que necesitan sustituir de forma inmediata su sistema actual o que están en proceso de llevar a cabo cambios estratégicos más a largo plazo, se pueden beneficiar de la información procedente de diversas fuentes para evaluar sus opciones. La documentación técnica de los proveedores, los materiales de marketing, las demostraciones de productos, las declaraciones sobre visión del producto y listas detalladas

de funciones constituyen fuentes de información que ayudarán a las bibliotecas a evaluar los productos de automatización. Pero, como es natural, los vendedores en general destacan sólo lo positivo en la información y documentación sobre sus productos.

Otra información importante que ofrecen las bibliotecas es su experiencia directa con productos y vendedores. La encuesta intenta medir las percepciones de las bibliotecas sobre los actuales productos de automatización, las empresas que los ofrecen y registrar sus intenciones sobre opciones para futuras migraciones. También explora el interés sobre los sistemas de automatización en código abierto, tema clave para este sector industrial.

A través de un gran número de respuestas, el informe agrupa la experiencia de muchas bibliotecas para crear un conjunto de resultados bastante significativos sobre su experiencia colectiva con este conjunto de productos y servicios.

La encuesta sólo permitía recibir una respuesta por biblioteca y por individuo. De esta forma se asegura que ninguna biblioteca o persona distorsione los resultados. Como parte de la rutina de validación, la programación de la encuesta comprueba que no existan respuestas repetidas desde una dirección de correo-e o de un número de registro en *libraries.org*.

2. Confidencialidad y anonimato

La encuesta preserva el anonimato de las personas que la rellenan, así como de sus instituciones. Aunque las respuestas pueden incluir datos que identifican instituciones o personas, se

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

han implementado medidas que protegen estos datos: sólo el administrador de la base de datos tiene acceso a los registros con las respuestas. Tanto las tablas estadísticas como los informes interactivos y de texto están diseñados para no revelar la identidad de individuos o instituciones. En la encuesta se publican todos los comentarios aportados en las respuestas, y para preservarlos se realiza un duplicado de los mismos eliminando todo tipo de identificación. Los nombres de personas e instituciones se sustituyen por el símbolo [...] en la copia de la encuesta que se publica.

“Las bibliotecas de menor tamaño muestran mayor nivel de satisfacción con sus productos y proveedores, en contraste con las bibliotecas grandes, que son más severas en sus juicios”

3. Advertencias

Al interpretar las estadísticas debe tenerse en cuenta que, en general, las bibliotecas más grandes y complejas no evalúan sus sistemas de automatización tan favorablemente como las bibliotecas pequeñas, como ya dijimos anteriormente. Los resultados de esta encuesta serán de utilidad a las bibliotecas cuando planifiquen sus estrategias tecnológicas o evalúen productos específicos. La opinión de las otras bibliotecas sobre los productos que usan les ayudará a tomar las decisiones correctas durante el proceso de análisis de opciones y adquisición, pero los datos y los comentarios expuestos aquí deben relativizarse. La encuesta refleja las respuestas de un gran número de bibliotecas que han implementado estos productos, pero no aporta conclusiones taxativas. Debe utilizarse como un instrumento que ayuda a resolver posibles dudas. Por ejemplo, es normal que las bibliotecas no muestren un nivel alto de satisfacción, sobre todo las más grandes y con requerimientos más complejos. Éstas ponen en marcha todos los elementos de un sistema de automatización y en un momento dado pueden tener problemas pendientes que impidan valoraciones altas en la encuesta. Un producto dado puede tener una valoración muy buena para un determinado sector de bibliotecas pero quizá no tan buena para bibliotecas con requerimientos diferentes.

Otro objetivo de este informe es proporcionar información útil también a las empresas fabricantes de los softwares de automatización de bibliotecas. Aunque algunas de ellas lleven a cabo sus propias medidas de satisfacción de los clientes, este informe puede mostrar percepciones muy

Tabla 2. Tamaño de las colecciones de las bibliotecas que respondieron dando este dato

Cantidad	más de	menos de
462	0	10.000
1308	10.001	50.000
484	50.001	100.000
560	100.001	250.000
385	250.001	500.000
280	500.001	1.000.000
372	1.000.001	10.000.000
23	10.000.001	
168	Sin datos del tamaño de la colección	
4.042	Total de todas las categorías	

diferentes de las encuestas internas. Las clasificaciones en cada categoría y los comentarios ofrecen datos útiles para ayudarlas a fijarse en áreas que podrían tener problemas y así pueden realizar los cambios necesarios para mejorar sus productos, u orientar futuros desarrollos.

Este año han respondido la encuesta 4.042 bibliotecas de 92 países. El país con mayor representación ha sido Estados Unidos (3.026 respuestas), seguido de Canadá (232), Australia (141), Reino Unido (112), España (48), Suecia (41) y Nueva Zelanda (34). La mayoría de las repuestas son en lengua inglesa, y en esta misma lengua está la base de datos *library.org*.

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

“Han respondido la encuesta 4.042 bibliotecas de 92 países”

Aunque, como en años anteriores, la mayoría de las respuestas continúan procediendo de bibliotecas de países de lengua inglesa, esta encuesta aspira a alcanzar nivel internacional. Además de en inglés, este año el formulario se presentó en español (traducido por Nieves González-Fernández-Villavicencio), francés (traducido por Alexandre Lemaire), alemán (traducido por Susanne Schuster), italiano (traducido por Andrea Marchitelli) y finlandés (traducido por Petri Tonteri).

Los países de habla hispana que han rellenado la encuesta en español han sido España (48), Argentina (14), Colombia (14), Chile (7), México (7), Uruguay (6), Ecuador (4) y Venezuela (3). De un total de 4.042 respuestas, 1.206 (29,8 %) proceden de fuera de los Estados Unidos.

Nº de respuestas recibidas en años anteriores: 2015: 3.453; 2014: 3.141; 2013: 3.002; 2012: 3.030; 2011: 2.432; 2010: 2.173; 2009: 2.099; 2008: 1.453; 2007: 1.779.

Tabla 3. Respuestas obtenidas sobre cada producto

Producto	n
Destiny	621
Symphony	436
Sierra	432
Opals	220
Polaris	219
Alma	161
Millennium	144
WorldShare Management Services	134
Aleph 500	130
Koha -- ByWater Solutions	125
Voyager	117
Apollo	106
Atrium	102
Horizon	98
Library.Solution	97
AGent Verso	90
Koha -- Independiente	77
Evergreen -- Equinox Software	73
Spydus	45
Evergreen -- Independiente	33
EOS.Web	32
Koha -- LibLime	31
LibraryWorld	26
Virtua	21
Alexandria	20
Desconocido	27
Ninguno	28

analizan las bibliotecas según el tamaño.

El mayor número de respuestas corresponde a bibliotecas públicas: 1.547, seguido de las universitarias: 1.156, y escolares: 739.

En el informe demográfico de la encuesta se resumen tanto los tipos de biblioteca como los países y productos representados:

<https://librarytechnology.org/survey/2016/demographics.pl>

Se recibieron datos de 138 sistemas integrados de biblioteca (ILS). En la tabla 3 se muestran los que en la encuesta estuvieron representados al menos por 20 bibliotecas. En la encuesta figuran también otros productos menos representados. Los que tenían menos de 10 bibliotecas no aparecen en la tabla estadística principal, pero sus datos se pueden ver en los informes de productos ILS: <https://librarytechnology.org/survey-2016-product-select.pl>

Este informe es una publicación original de *Library Technology Guides* y no está previsto que aparezca en ninguna versión impresa, aparte de ésta del *Anuario ThinkEPI*. Por favor dirija cualquier comentario o consulta al autor:

<https://librarytechnology.org/message-send.pl?to=1>

Esta encuesta es el resultado del interés del autor por conocer las tendencias de la industria de la automatización de bibliotecas. Es un complemento del informe anual *Library Systems Report*,

<https://librarytechnology.org/industryreports>

o en la versión impresa de *Library Journal* (2007-2017):

<http://www.libraryjournal.com>

y desde 2013 en *American Libraries*:

<http://http://www.americanlibrariesmagazine.org>

Library Systems Report recoge informa-

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

En total, entre las 12 ediciones de *Library Journal* recibidas, 26.604 respuestas.

La encuesta estuvo abierta desde el 3 noviembre de 2016 al 18 de enero de 2017.

De las 4.042 respuestas, 168 no dieron datos sobre el tamaño de la colección, por lo que no se han incluido en la parte del informe en el que se

Tabla 4. Porcentaje de bibliotecas que consideraban cambiar a un nuevo sistema, según el que poseían, a lo largo de los años 2007 a 2016

ILS actual	%									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Aleph 500	9,1	13,6	11,9	18,9	25,7	34,6	40,4	45,7	55,3	64,6
Apollo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,5	0,9
Horizon	49,3	61,5	45,2	57,3	54,7	49,7	45,4	42,2	34,9	28,6
Library.Solution	12,1	3,3	8,7	14,3	14,4	13,6	12,9	10,8	18,3	12,4
Millennium	6,4	8,6	11,7	18,7	31,2	42,4	45,3	56,9	65,5	75,0
Polaris	1,6	9,4	6,5	5,8	1,9	1,2	0,7	5,3	7,9	7,3
Sierra	--	--	--	--	--	3,2	5,8	10,8	12,9	13,4
Symphony	14,9	23,1	15,8	20,2	22,5	20,4	20,4	20,8	18,0	18,6
Voyager	21,6	21,8	19,5	32,3	38,3	49,4	50,9	67,5	69,2	66,7

Nota: Los porcentajes de bibliotecas que querían migrar aumentaron para las que tenían instalado *Voyager*, *Millennium* y *Aleph* precisamente cuando las empresas que elaboran estos productos empezaron a promocionar sus respectivos sistemas de la siguiente generación.

ción ofrecida por las empresas que venden productos y servicios bibliotecarios; en cambio este *Perceptions: An international survey of library automation* recopila los datos comunicados por las bibliotecas.

4. Modelos y tendencias de migración

En la encuesta las bibliotecas pueden indicar si tienen intención de migrar a un sistema nuevo y cuáles son los sistemas candidatos que están evaluando. En la tabla 4 y en el gráfico 1 se muestran los porcentajes de bibliotecas que desean adquirir un sistema nuevo.

Para identificar las futuras pautas de migración, en la encuesta se preguntaba por el nombre de los productos que se estaban considerando, que en muchas ocasiones eran varios. Los que se mencionaban podían ser tanto resultado de una evaluación rigurosa o simplemente porque conocían el nombre. Tabulados los nombres de los productos se observa un gran interés en *Alma* (197), *WorldShare Management Services* (114), *Sierra* (98), *Koha* (88), *Symphony* (62), y *Folio* (41).

Cuando se preguntó por si preveían sistemas de código abierto, independientemente de sus planes para cambiar de sistema, 273 mencionaron

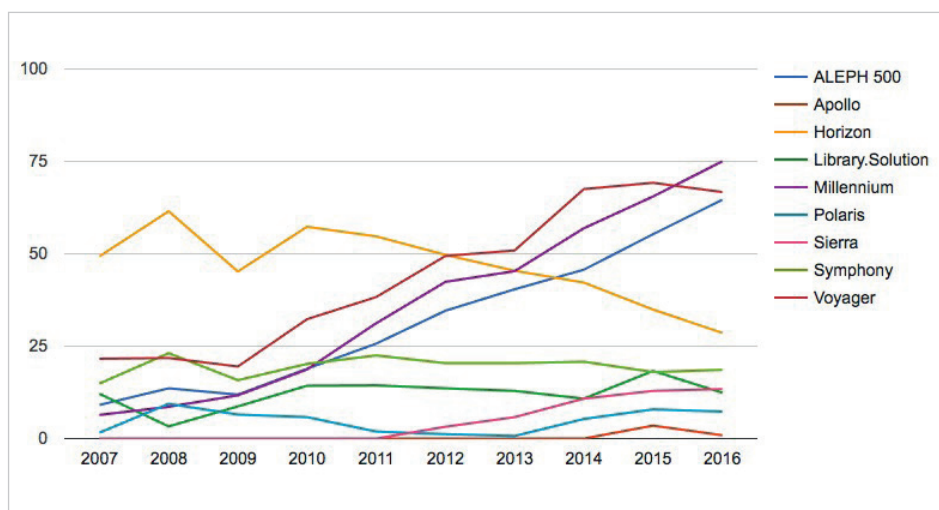


Gráfico 1. Porcentaje de bibliotecas que consideraban cambiar a un nuevo ILS, según el que poseían, a lo largo de los años 2007 a 2016

Koha, 87 mencionaron *Folio*, 84 mencionaron *Evergreen* y 4 mencionaron *Invenio*.

La tabla 5 resume las respuestas de la encuesta sobre si la biblioteca está planeando migrar a un nuevo sistema en un futuro próximo, así como los sistemas candidatos en consideración.

5. Perspectiva internacional

Esta encuesta intenta ofrecer una perspectiva internacional. Se recibieron respuestas de clientes internacionales de sistemas que se usan en los Estados Unidos así como de otros más usados en otros países (tabla 6). Un total de 1.016 respuestas (100%) provienen de bibliotecas fuera de Estados Unidos. Muchos de los productos más populares fuera de Estados Unidos no recibieron

Tabla 5. Selección de ILS de las bibliotecas que piensan cambiar de sistema (columna 1) y sistemas candidatos bajo consideración

ILS actual	Respuestas	Piensen cambiar	%	Académicas	Alma	World Share	Polaris	Sierra	Symphony	Folio	Koha	Evergreen	Kuali
Aleph 500	130	84	64,6	68	48	16	0	6	2	12	8	0	1
Horizon	98	28	28,6	8	2	3	4	4	9	0	6	1	0
Library.Solution	97	12	12,4	4	1	3	0	1	2	0	4	2	0
Millennium	144	108	75,0	82	37	25	3	42	9	6	11	2	0
Sierra	432	58	13,4	36	23	15	5	4	7	5	9	4	0
Polaris	219	16	7,3	5	0	2	1	2	1	1	1	1	0
Symphony	436	81	18,6	44	21	20	9	13	10	3	7	2	1
Voyager	117	78	66,7	63	41	17	0	14	7	9	9	2	0
Amlib	14	8	57,1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0
Otros					197	114	27	98	62	41	88	23	2

Nota: Las cifras de la tabla 5 representan las veces que se mencionó un producto como candidato. En la columna 1 aparece únicamente una selección de los ILS existentes. Los totales que aparecen al final de cada columna indican las veces que se mencionó el producto como posible candidato, incluyendo respuestas de bibliotecas de productos usados actualmente que no figuran en la columna 1. Los valores marcados en azul indican que el sistema candidato pertenece a la misma empresa que el sistema usado en la actualidad.

Tabla 6. Respuestas recibidas de EUA y desde otros países, por marca de ILS

Producto	Total respuestas	EUA	Fuera de EUA
Todos los productos	4.042	3.026	1.016
<i>Symphony</i>	436	300	136
<i>Horizon</i>	99	69	30
<i>Sierra</i>	443	345	98
<i>Millennium</i>	144	106	38
<i>Polaris</i>	219	198	21
<i>Aleph</i>	130	57	73
<i>Voyager</i>	117	91	26
<i>Alma</i>	161	96	65
<i>Axiell Aurora</i>	12	0	12
<i>WorldShare Management Services</i>	134	116	18
<i>Absys.Net</i>	18	0	18

suficiente número de respuestas para estar en las tablas estadísticas principales.

6. Selección de compañías y productos

SCIPEDIA
innovative

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

6.1. Innovative Interfaces, Inc.

<https://librarytechnology.org/vendors/Innovative>

Innovative Interfaces desarrolla y mantiene varios productos para bibliotecas, entre ellos *Sierra*, *Polaris* y *Virtua*. Su ILS *Millennium*, el predecesor de *Sierra*, continúa siendo muy utilizado. La compañía está presente en casi todas las regiones del mundo, con bibliotecas de todos los tipos y tamaños. En los resultados de la encuesta de este año *Innovative* ha estado bien representada con 430 bibliotecas que usan *Sierra*, 216 con *Polaris*, 144 con *Millennium* y 21 con *Virtua*: 811 en total. *Innovative* fue comprada por las empresas inversoras

Huntsman Gay Global Capital y *JMI Equity* en marzo de 2012, y más tarde adquirió *Polaris* (marzo 2014) y *VTLS* (junio 2014).

Sierra

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Sierra>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Sierra>

Sierra se ha implementado en muchos tipos de bibliotecas:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Sierra>

en muchas regiones del mundo:

<https://librarytechnology.org/products/regions.pl?Product=Sierra>

Este año respondieron la encuesta 430 bibliotecas, entre ellas 193 bibliotecas académicas, 169 públicas, 28 consorcios y 5 bibliotecas especializadas. La puntuación de fidelidad fue en general baja (5,52), y fueron las grandes bibliotecas públicas las que se comprometieron menos a adquirir su próximo sistema de esta compañía (4,58). Considerando las valoraciones recibidas a través de los años, el soporte técnico ha disminuido desde 7,96 en 2012 a 5,17 el año pasado, aunque se incrementó a 5,26 este año. La satisfacción general aumentó ligeramente sobre el valor del año pasado, pasando de 6,18 a 6,23. 58 de las 433 respuestas (13,4%) indicaron interés en cambiar de *Sierra* a un nuevo sistema (gráfico 2).

Millennium

<https://librarytechnology.org/survey-2015-product-report.pl?CurrentILS=Millennium>

<https://librarytechnology.org/survey-2015-comments.pl#Millennium>

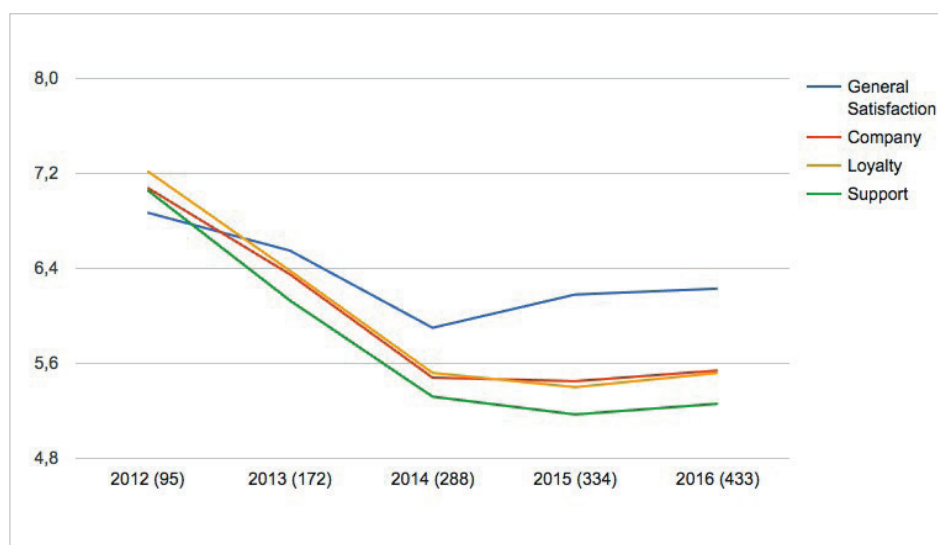


Gráfico 2. Puntuación anual de satisfacción con *Sierra*

Bastantes bibliotecas continúan usando *Millennium* pero su número decrece y muchas están pasando a *Sierra* y otros productos:
<https://librarytechnology.org/products/selections.pl?Product=Millennium>

De las bibliotecas que continúan con *Millennium*, la proporción de académicas es mayor que de públicas comparado con *Sierra*:
<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Millennium>

El número de respuestas de bibliotecas que usan *Millennium* ha disminuido desde 2011, cuando contestaron 458, lo que confirma el gradual abandono de este producto clásico. De las 144 bibliotecas que contestaron este año, 107 mostraron interés en cambiar a un nuevo sistema. El porcentaje de bibliotecas que indicaron interés en cambiar a un nuevo sistema aumentó desde 6,4% en 2007 antes

del anuncio de *Sierra*, a 56,9% en 2015, y a 74,3% este año. Entre las opciones de migración mencionadas están *Sierra* (42), seguida por *Alma* (37), *WorldShare Management Services* (25), *Koha* (11), *Symphony* (9), y *Folio* (6). Aunque *Innovative* ha tenido resultados positivos posicionando

no de migración desde *Millennium*, muchas bibliotecas están contemplando productos de la competencia.

El número de bibliotecas públicas que usan *Millennium* ha disminuido de tal manera que las respuestas recibidas en esta categoría están por debajo del umbral necesario para incluirlas en las tablas estadísticas.

Los datos de respuesta para *Millennium* en años anteriores mostraron aumentos continuos de 2007 a 2010, y después empezaron a decrecer. La satisfacción general fue: 2007: 7,17, 2008: 7,08, 2009: 7,13, 2010: 7,11, 2011:

6,88, 2012: 6,68, 2013: 6,44, 2014: 6,12, 2015: 5,77, 2016: 5,14.

Polaris

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Polaris>
<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Polaris>

Polaris ha sido implementado principalmente por bibliotecas públicas:
<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Polaris>

especialmente de los Estados Unidos y Canadá:
<https://librarytechnology.org/products/regions.pl?Product=Polaris>

Este año han contestado la encuesta 216 bibliotecas.

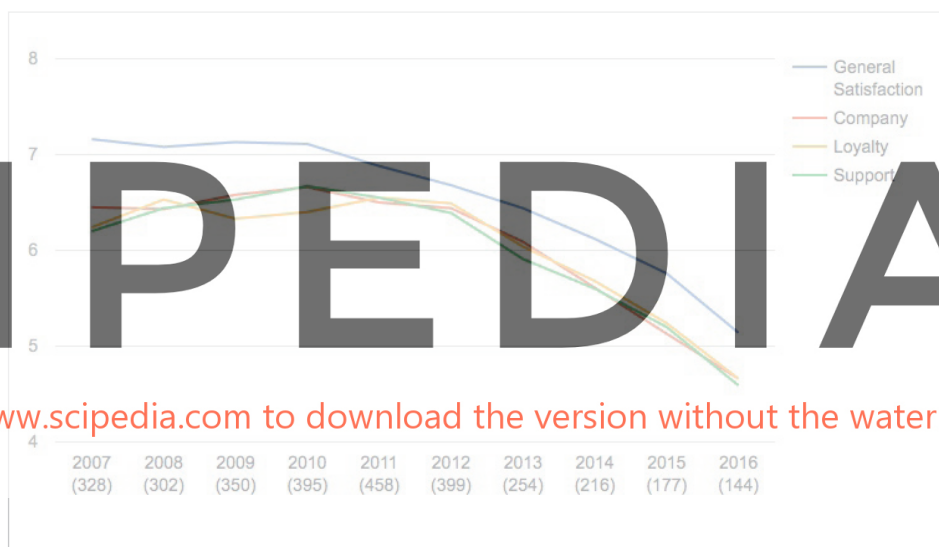


Gráfico 3. Puntuación anual de satisfacción con *Millennium*

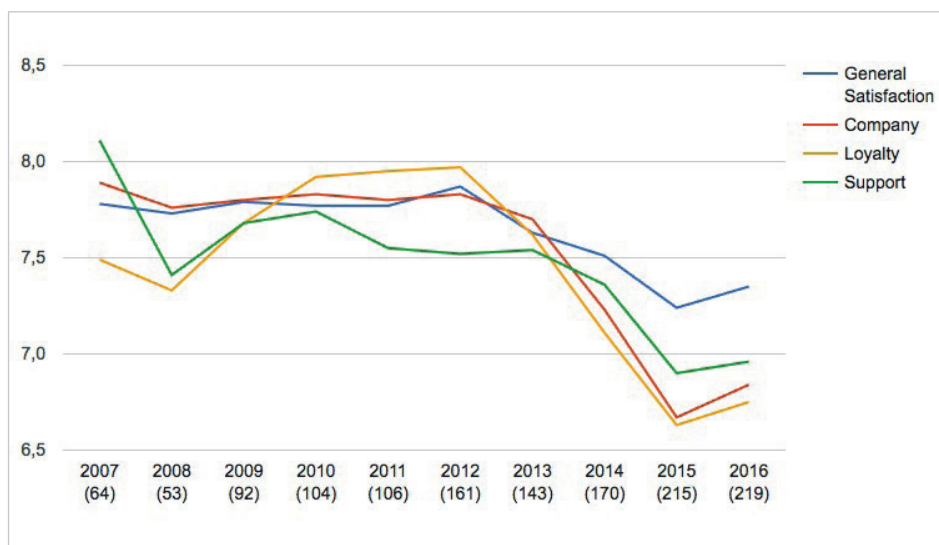


Gráfico 4. Puntuación anual de satisfacción con *Polaris*

SCIPEDIA

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

Polaris continúa siendo bien valorado por las bibliotecas públicas grandes:

<https://goo.gl/66aJ8A>

alcanzando las máximas puntuaciones en satisfacción general (7,76), funcionalidad general (7,40), y gestión de recursos impresos (7,68). Aunque *Polaris* lideró las puntuaciones por la gestión de recursos electrónicos (6,08) en relación con los productos de la competencia, el nivel general de puntuaciones en esta categoría de gestión de recursos electrónicos fue sustancialmente inferior a otras categorías.

Desde 2007 a 2012 *Polaris* fue calificado constantemente como uno de los mejores sistemas, aunque en 2008 las bibliotecas le dieron una puntuación inferior. De 2012 a 2015, las valoraciones de *Polaris* disminuyeron en todas las categorías. En cambio, este año obtuvo algunas mejoras.

Virtua

Este año contestaron la encuesta 21 bibliotecas que usan *Virtua*:

<https://librarytechnology.org/survey-2015-product-report.pl?CurrentILS=Virtua>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Virtua>

La mitad (10 de 21) de esas bibliotecas indicaron interés en migrar a un nuevo sistema. Aunque el número de respuestas fue muy bajo para obtener conclusiones fiables, las calificaciones de satisfacción general, y satisfacción con la compañía fueron mejores que las del año pasado, pero bastante inferiores a las de *Alma* cuando la satisfacción en todas categorías alcanzó su máximo. Este año la fidelidad a la compañía aumentó mucho (6,00) en comparación con el año pasado (4,57) lo que indica un gran interés en cambiar a otro ILS de *Innovative*.

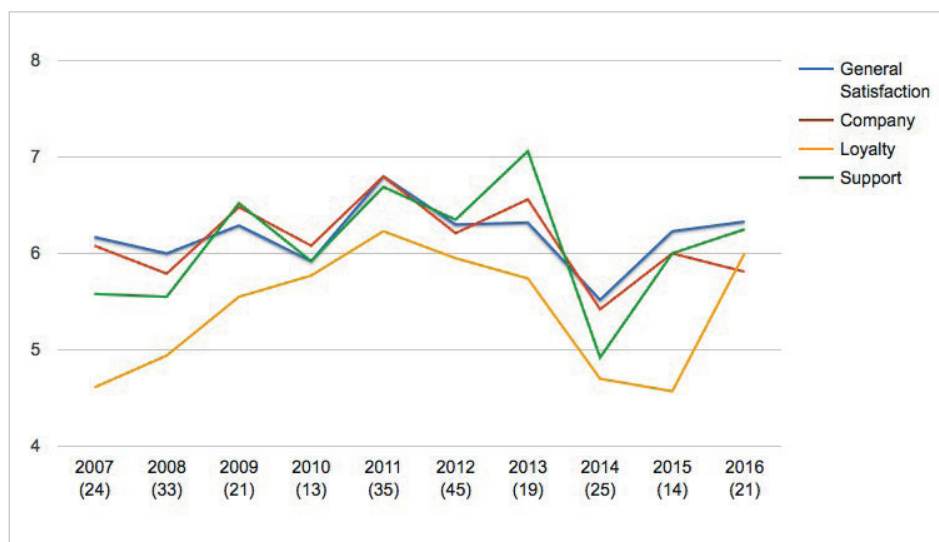


Gráfico 5. Puntuación anual de satisfacción con *Virtua*



6.2. Ex Libris

<https://librarytechnology.org/vendors/exlibris>

La compañía *Ex Libris* está especializada en tecnologías para bibliotecas académicas, de investigación, y nacionales, ofreciendo un amplio abanico de productos y servicios, entre ellos su actual plataforma de servicios bibliotecarios *Alma*, así como los sistemas integrados de biblioteca *Aleph* y *Voyager*. Este año contestaron la encuesta 161 bibliotecas que usan *Alma*, 130 que usan *Aleph*, y 117 que usan *Voyager*, o sea, un total de 408. Sus productos los han implementado bibliotecas de todas las regiones. *Ex Libris* fue adquirido por *ProQuest* en diciembre de 2015.

Las bibliotecas que han implementado productos de *Ex Libris* tienden a ser grandes y complejas, y tienden a no dar puntuaciones superlativas como ocurre con todos los productos que sirven a las grandes bibliotecas. Este año las percepciones de soporte al cliente de *Ex Libris* son moderadas.

Alma

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Alma>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Alma>

Alma fue diseñado para bibliotecas académicas, de investigación, y nacionales.

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Alma>

Obtuvo posiciones de *ranking* altas entre las bibliotecas públicas grandes en satisfacción

general del ILS (6,69), funcionalidad general del ILS (6,73), eficacia en la gestión de recursos electrónicos (6,76), y fidelidad a la compañía (7,24). Esas bibliotecas calificaron la funcionalidad para gestionar recursos impresos (6,93) por debajo de *Aleph* (7,67), *Symphony* (7,64), *Sierra* (7,56) y *Voyager* (7,19). Esta baja puntuación en la funcionalidad para gestionar recursos impresos no disuadió a las bibliotecas para dar a *Alma* la

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

mayor puntuación en funcionalidad general, reflejando la gran prioridad que para ellas tiene la gestión de los recursos electrónicos. Las académicas medianas calificaron a *Alma* al máximo en la categoría de funcionalidad general del ILS (6,90), eficacia en la gestión de recursos electrónicos (7,04), y fidelidad a la compañía (7,10).

Alma no fue calificado tan positivamente entre las bibliotecas académicas pequeñas.

Sus puntuaciones estuvieron en el tercio inferior, excepto en la categoría relativa a la gestión de recursos electrónicos, donde quedó segundo (6,48), justo debajo de *WorldShare Management Services* (6,58).

Voyager

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Voyager>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Voyager>

Voyager, adquirido por Ex Libris a Elsevier en noviembre de 2006, fue desarrollado específicamente para las bibliotecas académicas:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Voyager>

aunque en una época en que las colecciones incluían mayoritariamente materiales impresos. Ese legado de lo impreso es evidente cuando alcanza las puntuaciones más elevadas en la gestión de ese tipo de materiales (6,81) pero las más bajas en la gestión de los electrónicos (3,58). Las bibliotecas académicas grandes otorgaron a *Voyager* puntuaciones bajas en la mayoría de categorías excepto en fidelidad a la compañía (6,92), donde se situó justo debajo de *Alma* (7,24); las académicas medianas (6,00) y las académicas pequeñas (6,27) indicaron poca fidelidad a la com-

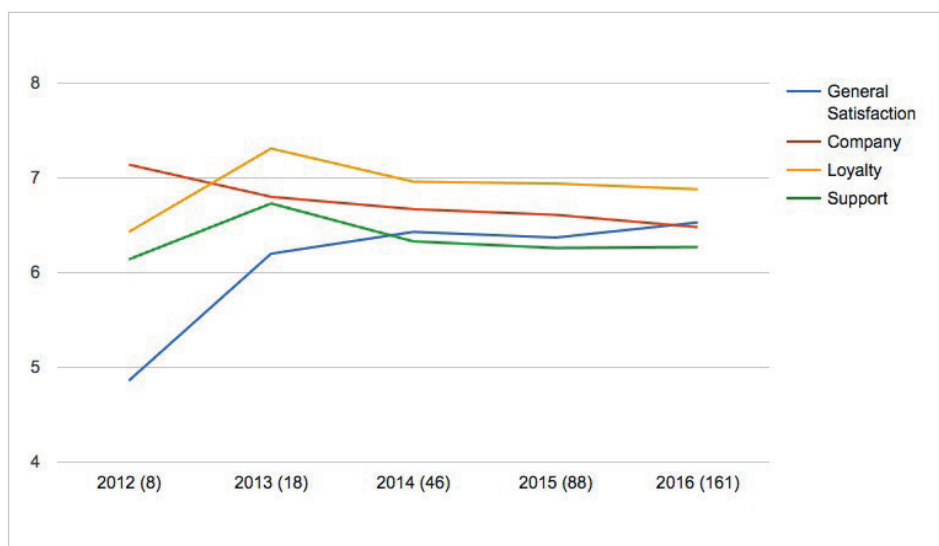


Gráfico 6. Puntuación anual de satisfacción con *Alma*

pañía. La mayoría de bibliotecas que actualmente usan *Voyager* indicaron interés en migrar a un nuevo sistema (68,3%). De entre las que consideran migrar, muchas mencionaron *Alma* como candidato (41). Otras menciones fueron *WorldShare Management Services* (17), *Sierra* (14), *Folio* (9), y *Koha* (9).

Aleph

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=ALEPH%20500>

[https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#ALEPH 500](https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#ALEPH%20500)

Aleph es un producto consolidado de Ex Libris para bibliotecas universitarias:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=ALEPH%20500>

que se sigue utilizando en muchas bibliote-

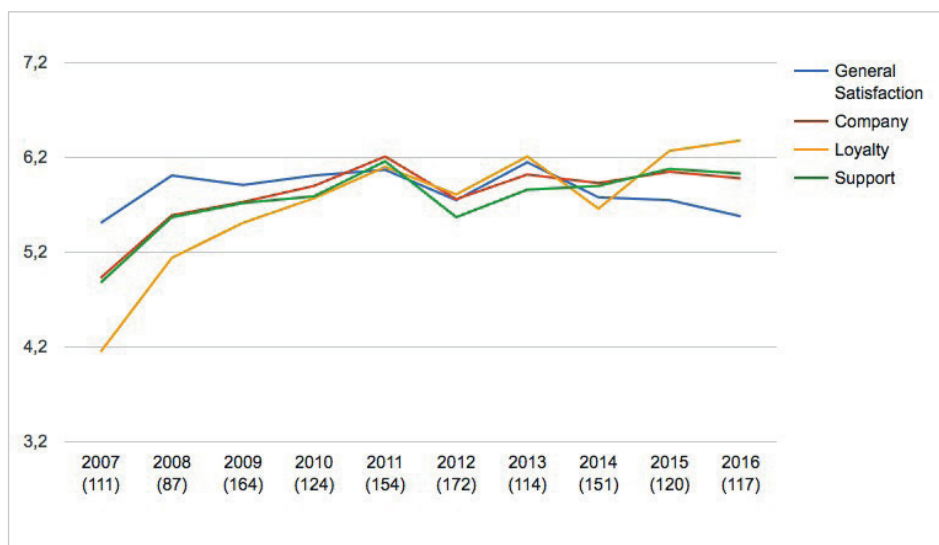


Gráfico 7. Puntuación anual de satisfacción con *Voyager*

cas aunque su número está bajando:

<https://goo.gl/n7yZz>

debido a la orientación de *Aleph* hacia los productos impresos y el predominio creciente de los recursos electrónicos en bibliotecas universitarias.

Las bibliotecas públicas grandes que usan *Aleph* otorgaron a *Ex Libris* puntuaciones altas en las categorías de soporte al cliente (7,13) y funcionalidad para gestionar recursos impresos (7,67). Las puntuaciones en todas las categorías mejoraron ligeramente desde el año pasado.

El 64,4% de bibliotecas que usan *Aleph* indicaron interés en cambiar a un nuevo sistema. Las bibliotecas públicas grandes que usan *Aleph* otorgaron puntuaciones moderadamente positivas en fidelidad a la compañía (6,77). Entre los candidatos mencionados para migrar están *Alma* (48), *WorldShare Management Services* (16), *Folio* (12), y *Sierra* (6). En conjunto estas estadísticas pueden interpretarse como buenas noticias para *Ex Libris* pues las bibliotecas con *Aleph* permanecen en el redil y eventualmente pasarían a *Alma*.



6.3. OCLC

<https://librarytechnology.org/vendors/oclc>

OCLC, organización cooperativa sin ánimo de lucro, ofrece varios productos y servicios a las bibliotecas. Entre ellos, de interés para este informe están *WorldShare Management Services* y *WorldCat Discovery Service*. OCLC da soporte también a otros productos ILS, entre los cuales está *Amlib*. En la encuesta de este año

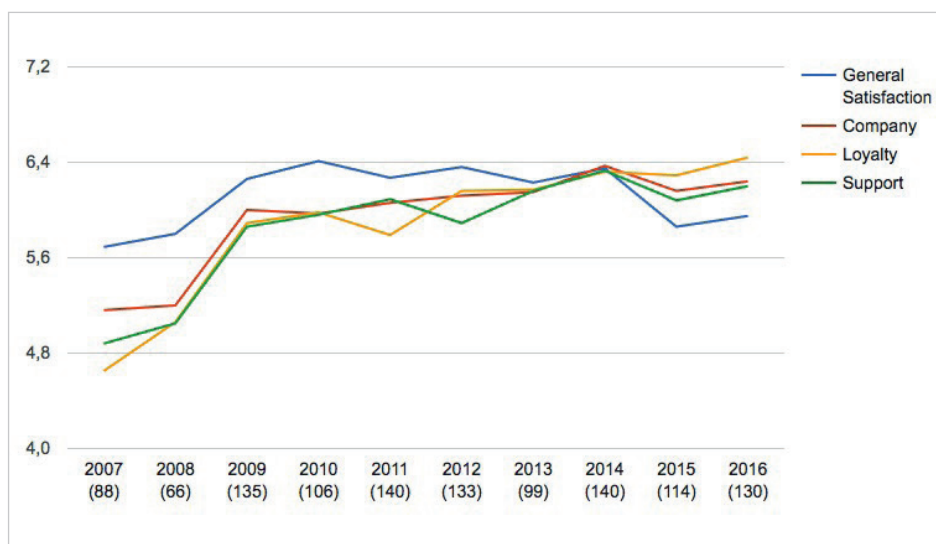


Gráfico 8. Puntuación anual de satisfacción con *Aleph* 500

respondieron 133 bibliotecas que usaban *WorldShare Management Services* y 14 *Amlib*.

WorldShare Management Services

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=WorldShare%20Management%20Services>

[https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#WorldShare Management Services](https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#WorldShare%20Management%20Services)

Un total de 133 bibliotecas que usan *WorldShare Management Services*, de OCLC, contestaron a la encuesta de este año. Este producto ha sido implementado principalmente en bibliotecas académicas:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=WorldShare%20Management%20Services>

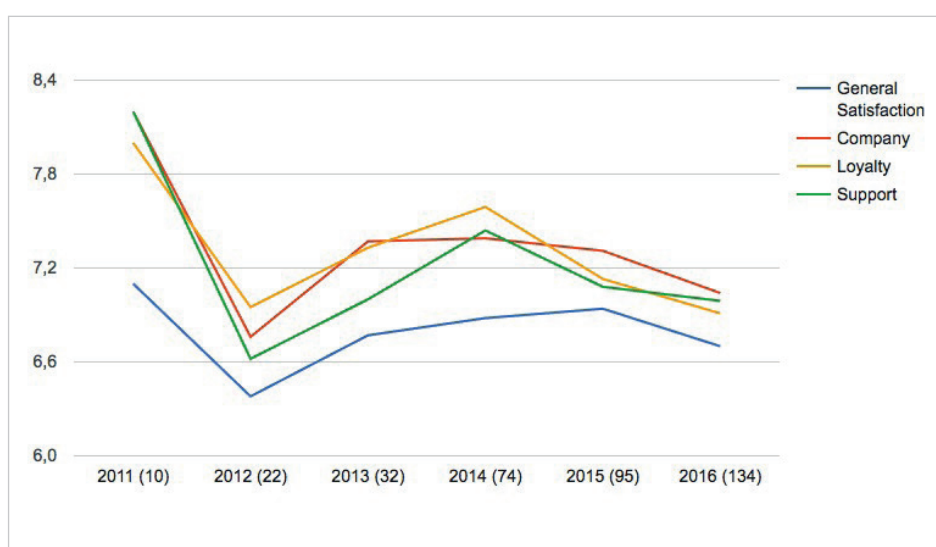


Gráfico 9. Puntuación anual de satisfacción con *WorldShare Management Services*

Todas las respuestas a la encuesta de este año para WMS eran de bibliotecas académicas, excepto 3 bibliotecas públicas, 1 escolar, y 1 consorcio.

Las académicas medianas dieron a WMS puntuaciones máximas en satisfacción general (6,76); las académicas pequeñas puntuaron mejor la gestión de recursos electrónicos (6,58). Esas bibliotecas otorgaron casi idénticos *rankings* a *WorldShare* (7,10) y *Alma* (7,09) por fide-

lidad a la compañía. Segmentando por tamaño de la colección, las académicas medianas otorgaron puntuaciones más altas (6,83) que las bibliotecas académicas pequeñas (6,78) o grandes (6,29). De *WorldShare Management Services* no se recibieron suficientes respuestas para aparecer en las tablas estadísticas de las grandes bibliotecas académicas.

De 2012 a 2015 la puntuación fue aumentando de forma gradual a excepción de una leve caída en los *rankings* de soporte y fidelidad. En relación al año pasado, este año las puntuaciones han bajado ligeramente.

Amlib

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Amlib>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Amlib>

En la encuesta de este año se recibieron 14 respuestas de bibliotecas que usan *Amlib*, un sistema integrado de biblioteca también soportado por *OCLC*. Sus puntuaciones aparecen sólo en algunas tablas estadísticas debido a que el número de respuestas no llega al umbral. El producto aparece en las tablas que agregan todas las respuestas para bibliotecas públicas. Como ocurre lógicamente por su situación de sistema clásico, soportado técnicamente pero sin nuevos desarrollos, sus puntuaciones han estado disminuyendo constantemente desde 2009.



SirsiDynix®

6.4. SirsiDynix

<https://librarytechnology.org/vendors/sirsidynix>

SirsiDynix provee los sistemas integrados de

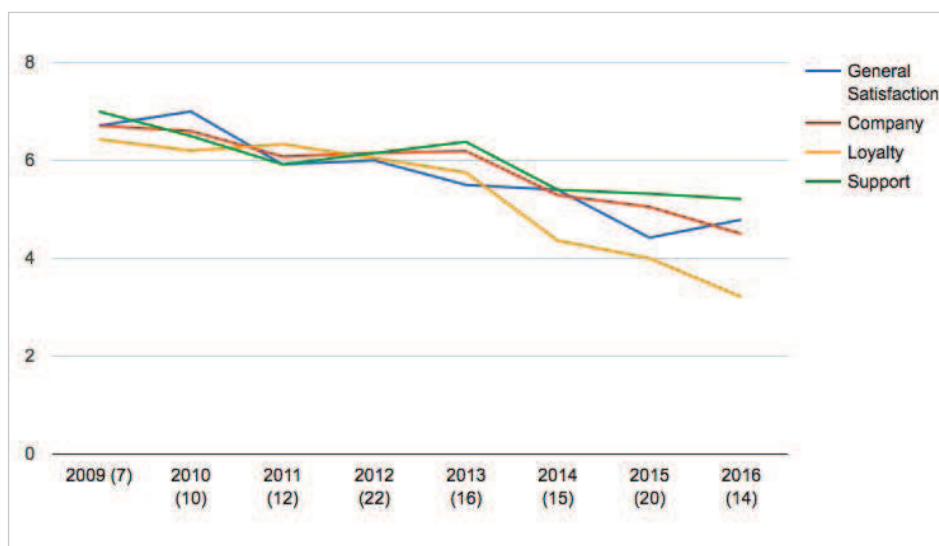


Gráfico 10. Puntuación anual de satisfacción con *Amlib*

biblioteca *Symphony*, *Horizon* y *EOS.Web*, y desarrolla un conjunto de productos complementarios basados en web suministrados a través de su nueva plataforma *BLUEcloud*.

Este año contestaron la encuesta 431 bibliotecas que usan *Symphony* (2016: 436, 2015: 436, 2014: 354, 2013: 315, 2012: 380, 2011: 326, 2010: 271, 2009: 304, 2008: 233, 2007: 284), otras 98 bibliotecas que usan *Horizon*, y 32 que usan *EOS.Web*.

Tras la adquisición de *SirsiDynix* por *Vista Equity Partners* en 2006, las puntuaciones de *Symphony* y *Horizon* bajaron en todas las categorías en 2008, sin embargo, desde entonces han ido mejorando. Esto demuestra que, aunque una transacción empresarial puede tener consecuencias negativas, con el tiempo la empresa puede volver a mejorar su situación. La propiedad de *SirsiDynix* cambió de nuevo en diciembre de 2014 con su adquisición por otros inversores: *ICV Partners*. Este primer año continuaron subiendo las puntuaciones percibidas para *Symphony*, y mucho más para *Horizon*, pero se produjo una caída para *EOS.Web*.

Symphony

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Symphony>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Symphony>

Symphony de *SirsiDynix* está siendo usado por todo tipo y tamaño de bibliotecas:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Symphony>

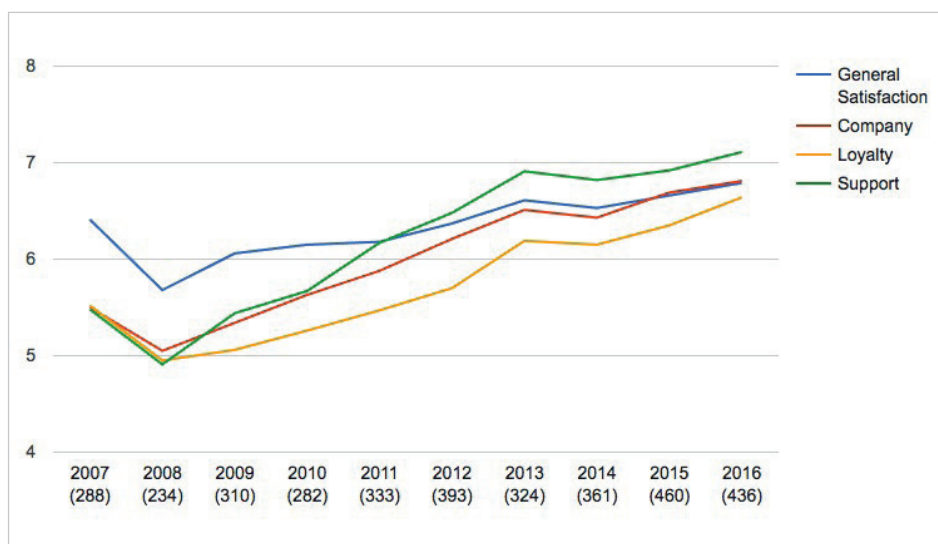
<https://librarytechnology.org/products/librarysize.pl?Product=Symphony>

y en muchas regiones internacionales:

<https://librarytechnology.org/products/regions.pl?Product=Symphony>

Las bibliotecas académicas de tamaño medio dieron la máxima valoración a *Symphony* en satisfacción por el soporte al cliente (7,05). Y las bibliotecas públicas grandes dieron buena puntuación a *Symphony* también en soporte al cliente (7,52) y en lealtad a la compañía (7,34). *Symphony* recibe sus mejores puntuaciones por satisfacción con su funcionalidad para gestionar recursos impresos (consorcios: 8,17; académicas grandes: 7,64; públicas grandes: 6,47; públicas medianas: 7,62). Las peores puntuaciones las obtuvo por su funcionalidad para gestionar recursos electrónicos (académicas grandes: 5,50; académicas medianas: 4,74; consorcios: 6,70; públicas grandes: 5,25). Los consorcios que usan *Symphony* dieron a *SirsiDynix* muy buena puntuación en fidelidad (8,16); la fidelidad fue inferior en las bibliotecas académicas (grandes: 6,24; medianas: 5,79; pequeñas: 5,97) que en las públicas (grandes: 7,18; medianas: 7,06; pequeñas: 6,69).

Un 18,6% de bibliotecas (81 de 436 respuestas) indicaron que estaban considerando migrar de *Symphony*. De ellas, 44 eran bibliotecas académicas. Entre los sistemas candidatos mencionados estaban *Alma* (21), *WorldShare Management Services* (20), *Sierra* (13), *Polaris* (9), *Folio* (9), y *Koha* (9). A pesar de todas las consideraciones 10 mencionaron que permanecerían con *Symphony*.

Gráfico 11. Puntuación anual de satisfacción con *Symphony*

Symphony de *SirsiDynix* ha ido mejorando constantemente sus puntuaciones en esta encuesta desde 2008.

Horizon

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Horizon>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Horizon>

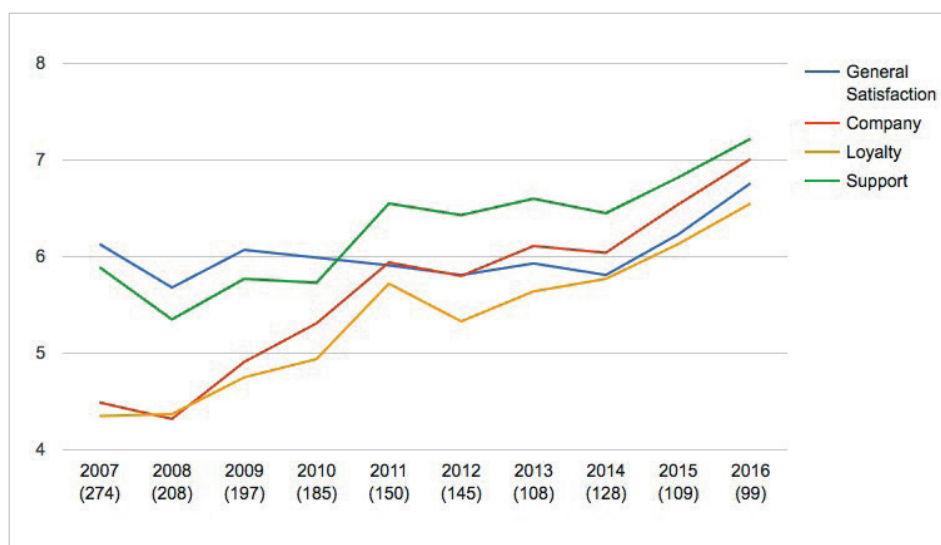
Las bibliotecas que usan *Horizon* parecen cada vez menos interesadas en cambiar de sistema, aparentemente aceptando el mensaje de *SirsiDynix* de que continuarán dando soporte a largo plazo. *Horizon*, implementado en muchos tipos de bibliotecas:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Horizon>

es el único programa clásico que presenta una disminución en el número de bibliotecas que se están planteando migrar a un sistema nuevo. Ver informe selección/deselección:

<https://librarytechnology.org/products/selections.pl?Product=Horizon>

Este año, 28 de 99 (28,6%) respuestas indicaron interés en cambiar, menos que el 34,9% que vimos el año pasado, y mucho menos que en 2008 cuando el 61,5% de bibliotecas que usan *Horizon* indicaron que

Gráfico 12. Puntuación anual de satisfacción con *Horizon*

estaban buscando un nuevo sistema. De las bibliotecas que mostraron interés en dejar *Horizon*, los sistemas candidatos mencionados fueron *Symphony* (9), *Koha* (6), *Sierra* (4), *Polaris* (4), *WorldShare Management Services* (3), *Alma* (2), y *Evergreen* (1).

Este año *Horizon* recibió puntuaciones máximas por soporte al cliente por parte de las bibliotecas académicas pequeñas (7,85). *Horizon* recibió las valoraciones más altas en satisfacción general desde las bibliotecas públicas de tamaño medio (7,00) que desde las académicas también de tamaño medio (6,22). Las bibliotecas académicas pequeñas que usan *Horizon* expresaron mayor lealtad a *SirsiDynix* (7,31) que las académicas medianas (5,33); los consorcios fueron los más fieles (7,67); las bibliotecas públicas grandes estuvieron en una posición intermedia (6,89). Las académicas medianas concedieron a *Horizon* las mayores puntuaciones en funcionalidad para gestionar recursos impresos (7,89) y la más baja por la funcionalidad para gestionar recursos electrónicos (4,11). Todos los tipos de bibliotecas que usan *Horizon* otorgaron a *SirsiDynix* relativamente buenas puntuaciones por soporte al cliente (académicas pequeñas: 7,85; públicas medianas: 7,50; consorcios: 7,33).

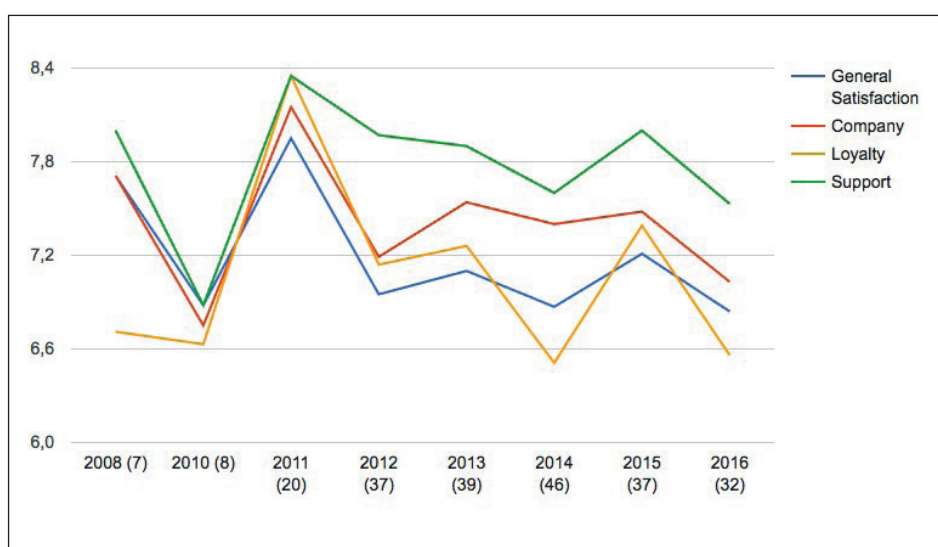


Gráfico 13. Puntuación anual de satisfacción con *EOS.Web*

EOS.Web

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=eos.web>
<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#EOS.Web>

EOS.Web, que fue adquirido por *SirsiDynix* en noviembre de 2013, recibió 33 respuestas en la encuesta de este año. El producto lo usan principalmente las bibliotecas especializadas y no aparece en las tablas resumen de estadísticas de este informe.

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=EOS.Web>

En casi todas las categorías, las puntuaciones para *EOS.Web* han estado disminuyendo desde 2011, el año en que este producto recibió sus

máximos. Las bibliotecas otorgaron a *EOS.Web* los mejores valores en 2015, pero este año 2016 le han puntuado peor. Las bibliotecas que usan *EOS.Web* le dan mejores puntuaciones por funcionalidad para gestionar recursos impresos (7,16) que para recursos electrónicos (5,77). Las puntuaciones más altas le fueron dadas por soporte al cliente (7,53). De las 32 respuestas, 6 (18,8%) indicaron interés en migrar a un nuevo sistema.

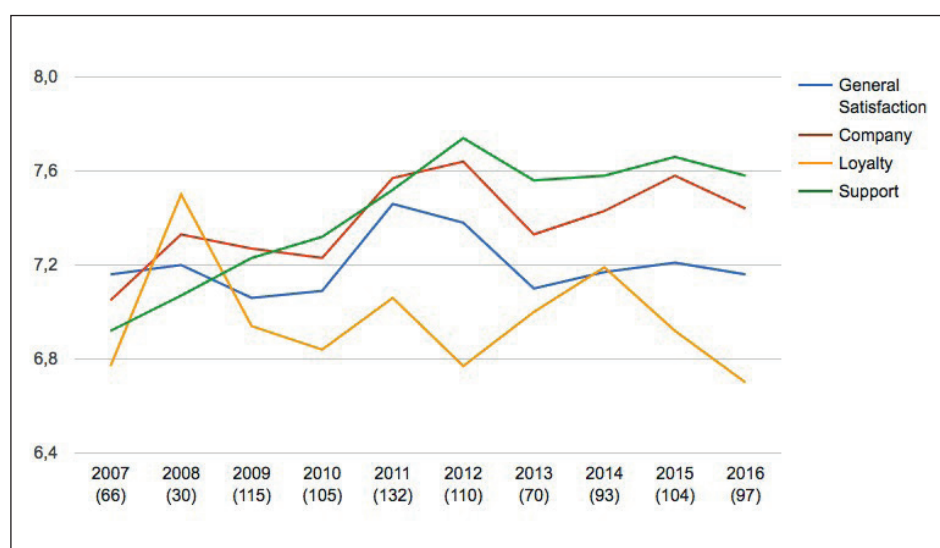


Gráfico 14. Puntuación anual de satisfacción con *Library.Solution*



6.5. The Library Corporation

<https://librarytechnology.org/vendors/tlc>

The Library Corporation trabaja para bibliotecas públicas ofreciendo los sistemas integrados de bibliotecas *Library.Solution* y *CARL.X*. Este año contestaron 97 bibliotecas que usan *Library.Solution* y 9 que usan *Carl.X*.

Library.Solution

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Library.Solution>
<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Library.Solution>

Library.Solution, implementado principalmente en pequeñas y medianas bibliotecas públicas: <https://librarytechnology.org/products/librarisize.pl?Product=Library.Solution>
<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Library.Solution>

obtuvo los mejores resultados en las públicas medianas, de las cuales recibió puntuaciones máximas en satisfacción general (7,63) y funcionalidad general del ILS (7,67). En la mayoría de categorías, *Library.Solution* recibió menores puntuaciones este año que en 2015. Las bibliotecas públicas pequeñas otorgaron a *The Library Corporation* puntuaciones más altas por su soporte al cliente (7,67); las bibliotecas públicas medianas calificaron su funcionalidad para gestionar recursos electrónicos como peor (6,11) que para recursos impresos (7,44). 12 de las 97 respuestas (12,4%) indicaron interés en migrar a un nuevo producto.

Carl.X

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Carl.X>

Carl.X es usado principalmente por grandes bibliotecas municipales y consorcios: <https://librarytechnology.org/products/librarisize.pl?Product=Carl.X>

Con sólo 9 respuestas este año, *Carl.X* no aparece en las tablas estadísticas. Las puntuaciones dadas a *Carl.X* han sido sustan-

cialmente mayores este año que en 2015 y mejores que las de cualquier año previo. Las bibliotecas que usan *Carl.X* otorgaron a *The Library Corporation* los valores más altos en lealtad a la compañía que en cualquier otra categoría.



6.6. Biblionix

<https://librarytechnology.org/vendors/biblionix>

Biblionix es una pequeña empresa familiar con sede en Austin, TX que dirige sus productos sólo a las bibliotecas públicas pequeñas y medianas. Ha desarrollado *Apollo*, un ILS basado en una plataforma web de entorno multipropietario. Este año se han recibido 106 respuestas de bibliotecas que usaban *Apollo*, todas ellas bibliotecas públicas.

Apollo

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Apollo>
<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Apollo>

Apollo es un sistema integrado de biblioteca basado en web implementado sólo por bibliotecas públicas con colecciones pequeñas o medianas: <https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Apollo>
<https://librarytechnology.org/products/librarisize.pl?Product=Apollo>

Apollo ha sido el mejor clasificado entre las bibliotecas públicas pequeñas: satisfacción general (8,40), funcionalidad general (8,24), gestión de recursos impresos (8,26), gestión de recur-

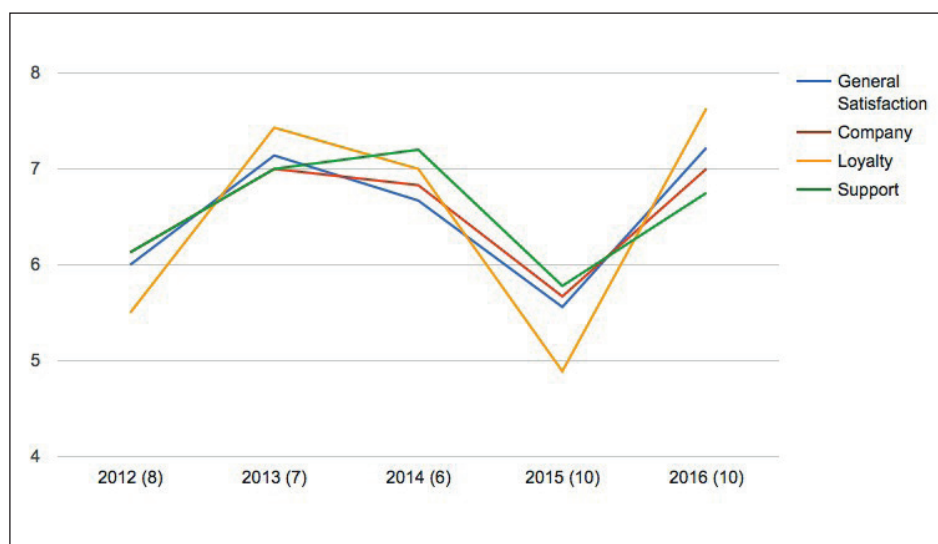


Gráfico 15. Puntuación anual de satisfacción con *Carl.X*

so electrónicos (8,00) y soporte al cliente (8,63). También ocupó las posiciones máximas entre las bibliotecas públicas muy pequeñas en satisfacción general (8,57), funcionalidad general del ILS (8,40), gestión de recursos impresos (8,50), gestión de recursos electrónicos (8,21), soporte al cliente (8,41) y lealtad a la compañía (8,13). Este producto ha recibido *rankings* positivos a lo largo de los años en que ha aparecido en la encuesta. Recibió puntuaciones máximas en todas las categorías por parte de las bibliotecas públicas pequeñas. En la única categoría en la que *Apollo* no fue líder entre las bibliotecas públicas pequeñas fue en fidelidad a la compañía, en la cual recibió mejor puntuación *ByWater Solutions* (8,20 vs 7,88). En este entorno de las bibliotecas públicas pequeñas, los clientes de *Apollo* están muy satisfechos.

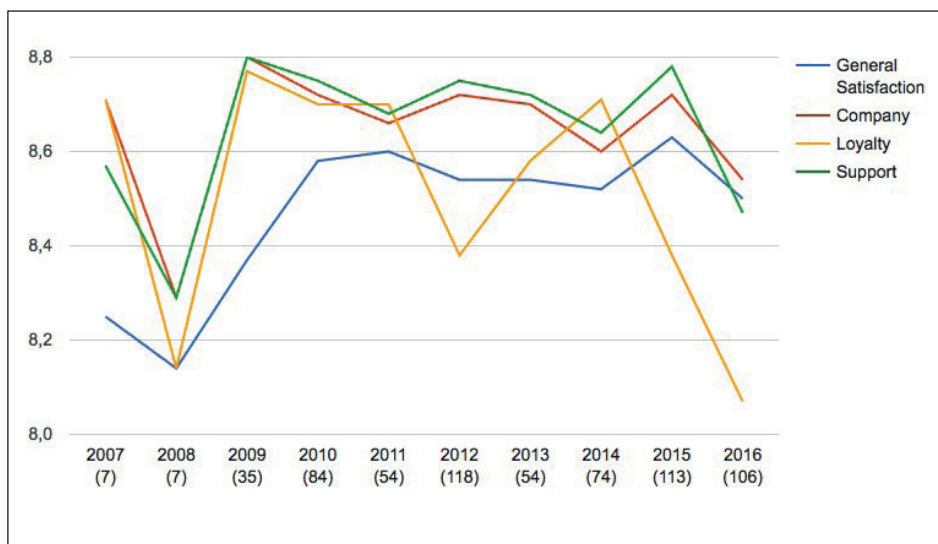


Gráfico 16. Puntuación anual de satisfacción con *Apollo*

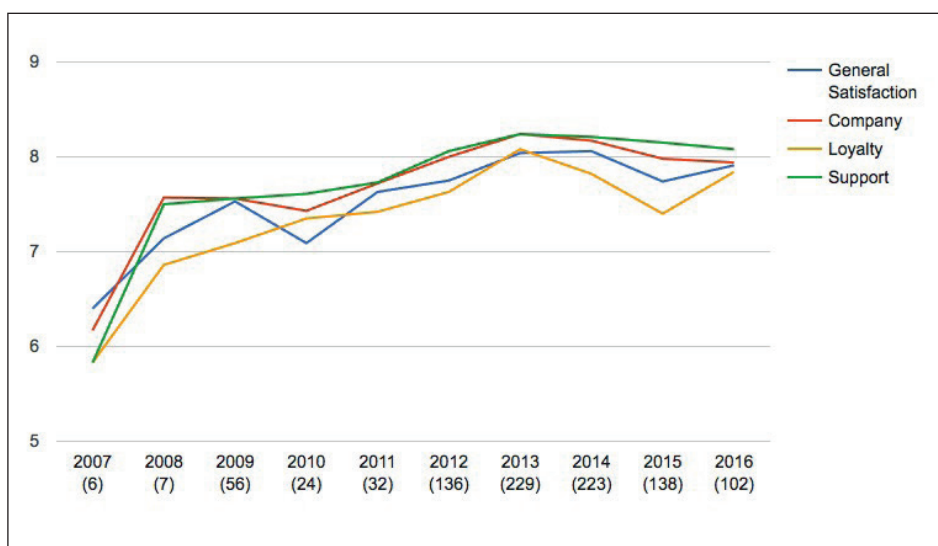


Gráfico 17. Puntuación anual de satisfacción con *Atrium*



6.7. Book Systems, Inc.

<https://librarytechnology.org/vendors/booksystems>

Book Systems desarrolla software para bibliotecas escolares y bibliotecas públicas pequeñas, principalmente de los Estados Unidos.

Atrium

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Atrium>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Atrium>

Este año contestaron la encuesta 102 bibliotecas que usan *Atrium*, de *Book Systems*: 89 eran bibliotecas públicas pequeñas y 6 bibliotecas escolares. La compañía ganó sus mejores puntuaciones en soporte al cliente (8,08); en esta categoría las bibliotecas escolares (8,67) otorgaron a *Atrium* unos valores ligeramente superiores que las públicas pequeñas (7,99). En gestión de recursos impresos las bibliotecas escolares (8,67) lo puntuaron más alto que las públicas (7,88). Las puntuaciones en todas las categorías han estado incrementándose de forma bastante constante desde 2007.

CIVICA

6.8. Civica

Civica opera principalmente fuera de los Estados Unidos, con una fuerte presencia en el Reino Unido, Asia, y Australia, y sirve mayoritariamente a bibliotecas públicas y escolares.

Spydus

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Spydus>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Spydus>

Este año 45 bibliotecas que usan *Spydus*, de *Civica*, contestaron a la encuesta, la mayoría bibliotecas públicas pequeñas y medianas, todas de fuera de los Estados Unidos. De las 45 bibliotecas que respondieron, sólo 3 (6,7%) indicaron

interés en migrar a un nuevo sistema. *Spydus* obtiene sus puntuaciones más altas entre bibliotecas públicas medianas en funcionalidad para gestionar recursos impresos (6,92) y las más bajas en funcionalidad para recursos electrónicos (4,62). *Civica* recibe una buena puntuación en fidelidad por parte de las bibliotecas públicas pequeñas (7,29) y medianas (6,85). Desde 2011, en general, las puntuaciones de *Spydus* han sido constantemente buenas en todas las categorías. Este año vió un incremento en fidelidad a la compañía, pero una ligera caída en las otras categorías.



6.9. Koha

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Koha>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Koha>

Koha, un sistema integrado de biblioteca (ILS) de código abierto, ha sido implementado por bibliotecas de todos los tipos y en todas las partes del mundo:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Koha>

<https://librarytechnology.org/libraries/map.pl?ILS=Koha>

Como ILS de código abierto, *Koha* puede ser bajado e instalado por las bibliotecas por su cuenta, aunque muchas contratan la instalación, soporte, o hosting a organizaciones tanto comerciales como no lucrativas. Las bibliotecas que implementan *Koha* por su cuenta las llamamos aquí "*Koha* -- Independient" y las otras están definidas con el nombre de la empresa que presta el soporte. Se incluye una tabla que resume el número de bibliotecas que usan

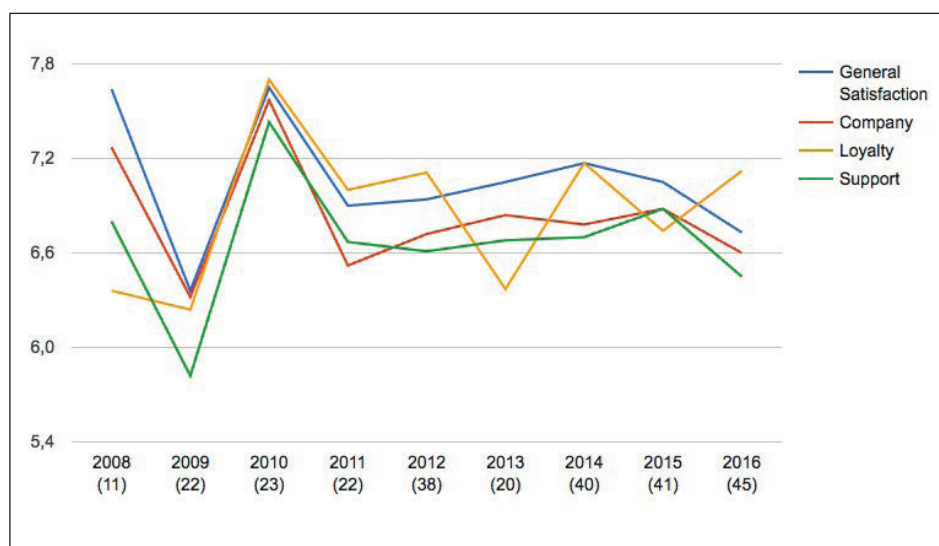


Gráfico 18. Puntuación anual de satisfacción con *Spydus*

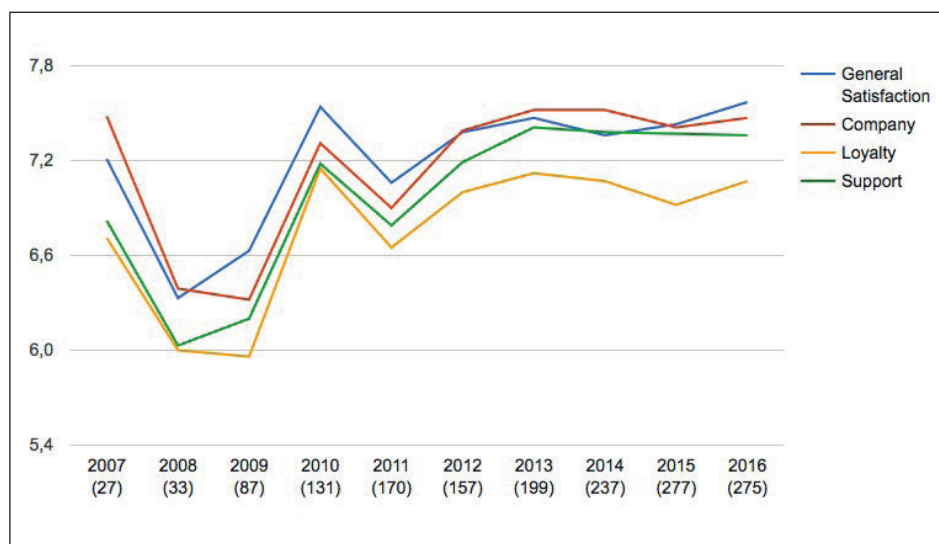


Gráfico 19. Puntuación anual de satisfacción con *Koha*

Koha, los proveedores de servicios, el número de respuestas y el nivel de satisfacción general. Las que obtuvieron menos de 6 respuestas están bajo el umbral establecido para los cálculos estadísticos y no figuran en ellos. Este año han respondido a la encuesta 275 bibliotecas que usaban *Koha*, de todos los tipos como se refleja en las respuestas:

- Consorcios: 2
- Escolares: 11
- Académicas grandes: 2
- Académicas medianas: 15
- Académicas pequeñas: 65
- Públicas grandes: 1
- Públicas medianas: 8
- Públicas pequeñas: 94

Agregando las puntuaciones de todas las respuestas en todas las condiciones, se observa como los valores dados a *Koha* han ido subiendo lentamente desde 2011: tuvieron un agudo pico en 2010, pero en 2008 y 2009 fueron mucho más bajos que en años anteriores y posteriores.



6.10. ByWater Solutions

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Koha%20--%20ByWater%20Solutions>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Koha%20--%20ByWater%20Solutions>

ByWater Solutions (ver perfil de la compañía): <https://librarytechnology.org/vendors/bywater>

ofrece servicios de soporte para *Koha*, estando la mayoría de sus bibliotecas clientes localizadas en los Estados Unidos. *ByWater* sirve a muchos tipos de bibliotecas (ver tablas por tipo de biblioteca y tamaño de biblioteca): <https://goo.gl/jxiBbb>
<https://goo.gl/60cMGU>

Este año las respuestas incluyeron 76 bibliotecas públicas, 28 académicas, 1 consorcio, y 4 escolares.

ByWater Solutions ganó las puntuaciones más altas en gestión de recursos electrónicos (6,46) y satisfacción

con el soporte al cliente (7,67) por parte de las bibliotecas públicas medianas. Las bibliotecas públicas pequeñas otorgaron a *ByWater Solutions* la mejor puntuación en fidelidad a la compañía (8,20). 96,0 % de sus clientes informaron que su sistema fue implementado según el calendario previsto. Si se comparan los rankings a través de los años de esta encuesta, *ByWater* vió disminuir la satisfacción de 2010 a 2014, aunque tuvo una mejora significativa en 2015 y 2016.

Evergreen

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Evergreen>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Evergreen>

Evergreen es un ILS de código abierto que ha sido implementado principalmente en consorcios de bibliotecas públicas, del que se han recibido 114 respuestas en la encuesta de este año. Del total, 70 fueron de bibliotecas públicas pequeñas, 14 de bibliotecas públicas medianas, 11 de bibliotecas universitarias pequeñas y 2 de bibliotecas universitarias medianas (ver tablas por tipo de biblioteca y tamaño de biblioteca):

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Evergreen>

<https://librarytechnology.org/products/librarysize.pl?Product=Evergreen>

Recibió las calificaciones más altas por la gestión de productos impresos (7,42) y las más bajas por la gestión de los recursos electrónicos (6,50).

La mayoría de las bibliotecas que utilizan *Evergreen* dependen del servicio de alojamiento y atención *Equinox Software*. Sólo una minoría no depende de servicios comerciales.

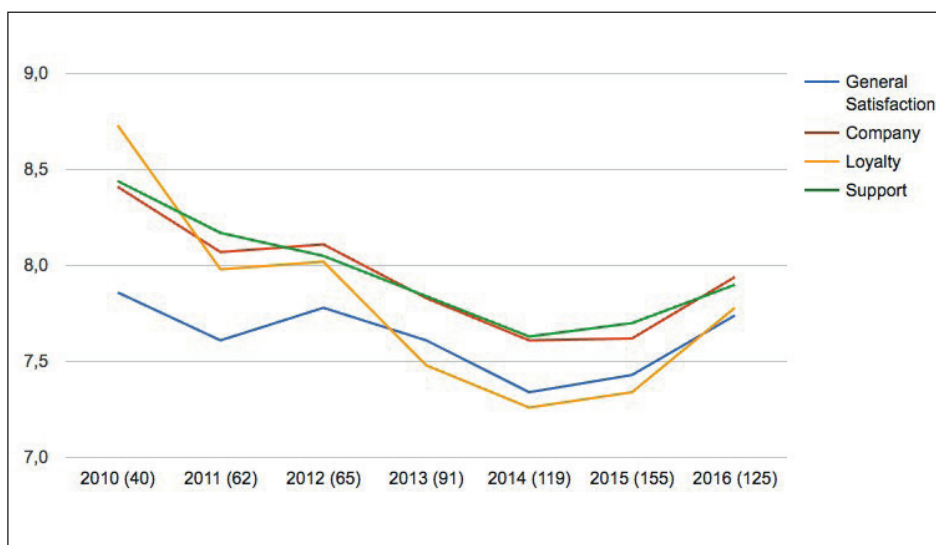


Gráfico 20. Puntuación anual de satisfacción con *Koha* -- *ByWater*

Equinox Software recibió las puntuaciones más altas por parte de las bibliotecas públicas medianas en la categoría de fidelidad a la compañía (7,90).



6.11. Follett School Solutions

Follett está considerado el proveedor líder de productos tecnológicos para bibliotecas escolares, ya que casi el 70% de las bibliotecas de este tipo en Estados Unidos usan su programa *Destiny*
<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Destiny>

Su competidor *Opals* tiene sólo una pequeña cuota de mercado si lo comparamos con *Destiny* aunque las bibliotecas de *Opals* han respondido a la encuesta con entusiasmo.

Destiny

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=Destiny>
<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#Destiny>

Follett desarrolló *Destiny* principalmente para el sector de las escuelas preK-12 (primaria) aunque también lo utilizan las bibliotecas públicas pequeñas. Este año se han recibido 621 respuestas de bibliotecas usuarias de *Destiny*, 539 de las cuales eran escolares y 61 públicas pequeñas.

No es sorprendente que las bibliotecas esco-

lares puntúen *Destiny* mejor que las bibliotecas públicas. La valoración de la satisfacción general del ILS por parte de las bibliotecas escolares fue 7,71 y 6,93 por parte de las públicas. *Destiny* recibió sus máximas puntuaciones por funcionalidad para gestionar recursos impresos (8,02), soporte al cliente (7,71), y satisfacción general (7,71), pero su gestión de recursos electrónicos se percibe como su punto más débil (6,91). *Destiny* ha visto aumentar sus puntuaciones en la encuesta desde 2010, con un pico en 2013.

Circulation Plus, Athena, Winnebago Spectrum

Los productos clásicos de *Follett* se siguen usando, aunque su número disminuye. Este año respondieron la encuesta 4 bibliotecas que utilizan *Winnebago Spectrum*, una que usaba *Athena* y una *Circulation Plus*.

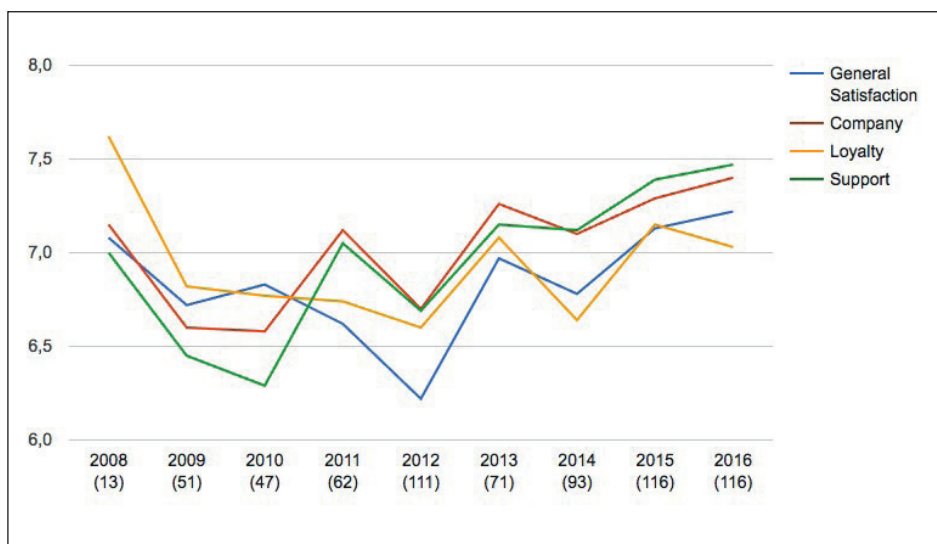


Gráfico 21. Puntuación anual de satisfacción con *Evergreen*

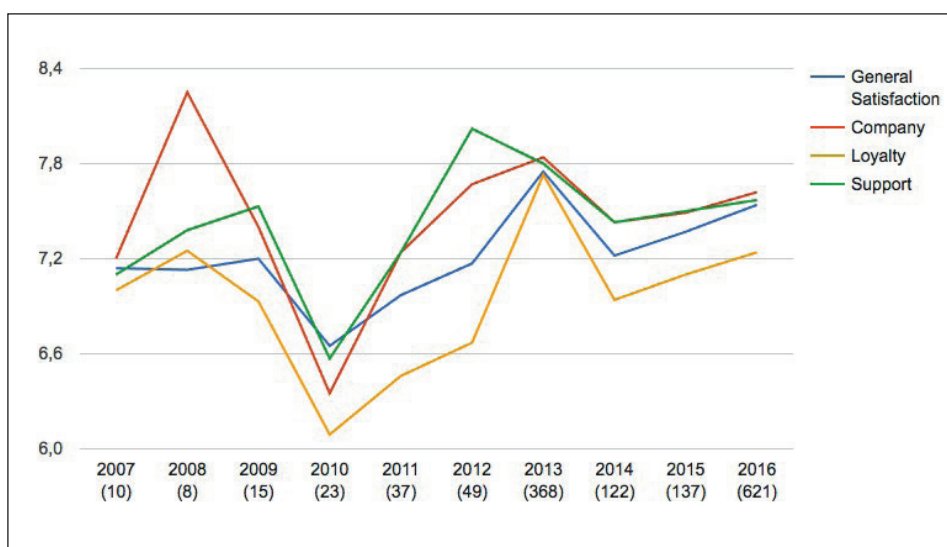


Gráfico 22. Puntuación anual de satisfacción con *Destiny*



6.12. Opals

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=OPALS>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#OPALS>

El ILS de código abierto *Opals*, que está implementado principalmente en bibliotecas escolares: <https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=OPALS>

recibió su usual entusiástica respuesta por parte de 220 bibliotecas que lo usan. *Opals* fue desarrollado y está mantenido por *Media Flex, Inc.* <https://librarytechnology.org/vendors/mediaflex>

Muchas bibliotecas sin embargo reciben apoyo de sus propios distritos en vez de la empresa *Media Flex*. En el estado de Nueva York (capital Albany), muchos de los *Boces* (*Boards of cooperative educational services*) ofrecen este producto a las bibliotecas escolares que subvencionan. <http://www.boces.org>

Este año se han recibido 148 respuestas de bibliotecas escolares, 8 de consorcios y 7 de bibliotecas universitarias pequeñas, todas con *Opals*.

Opals recibió las mejores calificaciones en todas las categorías por parte de las bibliotecas de escuelas de primaria (preK-12): satisfacción general (8,65), funcionalidad del sistema (8,65), gestión de materiales impresos (8,70), gestión de materiales electrónicos (7,65) y fidelidad a la empresa (8,58).

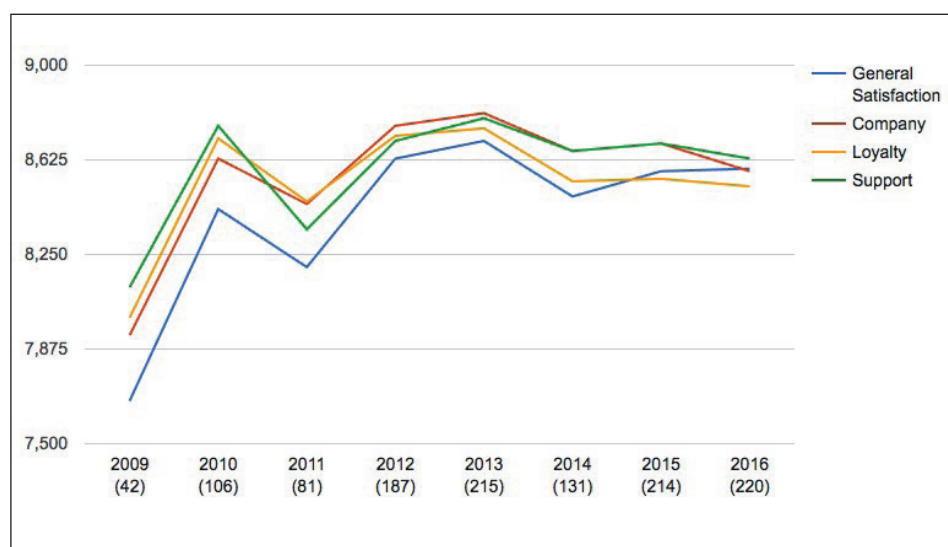


Gráfico 23. Puntuación anual de satisfacción con *Opals*



6.13. Folio

Es nueva iniciativa de código abierto para crear una plataforma de servicios bibliotecarios, que cuenta con el apoyo financiero de *Ebsco Information Systems*

<https://librarytechnology.org/vendors/ebsco>

con un desarrollo inicial contratado a *Index Data*, y con el compromiso de la comunidad y las actividades educativas de *Open Library Environment*: <https://www.openlibraryenvironment.org>

Para tener más información sobre *Folio*, véase el artículo "Ebsco da soporte a un nuevo proyecto open source" publicado en *American libraries*: <https://americanlibrariesmagazine.org/2016/04/22/ebsco-kuali-open-source-project>

Siendo una nueva iniciativa, su software aún no está completo y todavía ninguna biblioteca lo ha instalado en producción. Los resultados de esta encuesta muestran algunos indicadores sobre el nivel de interés por *Folio*. De las bibliotecas que indicaron querer cambiar a un nuevo sistema de automatización, 41 mencionaron *Folio* como candidato. Por comparación, en la encuesta del año pasado 17 bibliotecas mencionaron interés en *Kuali OLE*, un proyecto que lleva 7 años activo. *Folio* fue anunciado públicamente en abril de 2016. Cuando preguntamos qué productos de código abierto tenían algún interés, independientemente de los posibles planes para migrar, 87 mencionaron *Folio*, 273 *Koha*, 84 *Evergreen*, y 12 *Kuali OLE*. *Folio* también fue mencionado 12 veces en los comentarios.

7. Comparación por grupos de bibliotecas similares

Cada tipo de biblioteca (públicas, académicas, escolares, o especializadas) tiene expectativas distintas para sus productos de automatización. En ediciones anteriores del informe de esta encuesta se presentaron los resultados en

tablas conjuntas que agregaban los resultados de todos los tipos y tamaños de bibliotecas. Con el incremento del número de respuestas, combinado con el enriquecimiento de las respuestas mediante los datos demográficos de cada biblioteca que constan en el directorio:

<https://librarytechnology.org/libraries>

en los últimos tres años los resultados se han presentado en grupos de bibliotecas parecidas.

Este enfoque permite que las bibliotecas puedan hacer unas comparaciones e interpretaciones más equilibradas de los resultados. Si se presentan los resultados en tablas integradas se da la falsa impresión de que los productos utilizados por las bibliotecas muy pequeñas funcionan mejor que los sofisticados productos diseñados para servir a los grandes y más complejos escenarios de automatización. Los productos más fuertes y más débiles de cada tipo emergen más claramente cuando se presentan en tablas organizadas por tipo de biblioteca y tamaño de la colección.

Invitamos a nuestros lectores a que visiten la versión interactiva de los resultados de la encuesta donde se pueden obtener tablas de resultados estadísticos generadas dinámicamente según cualquier combinación de categoría, tipo de biblioteca, tamaño de la colección y país:

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/main.pl>

8. Detalles de la encuesta

El cuestionario incluía cinco calificaciones numéricas, tres respuestas de sí/no, dos campos de respuesta corta, y un campo de texto para comentarios generales. Los campos de calificaciones numéricas permitían seleccionar valores del 0 al 9. Cada escala estaba etiquetada para indicar el significado de la selección numérica.

Cuatro de las preguntas numéricas sondeaban el nivel de satisfacción y de fidelidad a la empresa u organización que proporciona su sistema de

automatización actual:

- ¿Cuán satisfecha está la biblioteca con su actual sistema integrado de biblioteca?
- ¿Cuán completa es la funcionalidad de este ILS para las necesidades de esta biblioteca?
- ¿Cuán satisfecha está la biblioteca en general con la compañía a la que compró su actual ILS?
- El soporte al cliente para este ILS ¿ha sido mejor o peor que el año pasado?
- ¿Cuán satisfecha está la biblioteca con el soporte al cliente de esta compañía?
- ¿Qué probabilidad hay de que esta biblioteca compre el próximo ILS a esta compañía?

Una pregunta de sí/no inquiriere si la biblioteca está considerando migrar a un nuevo ILS y un campo de texto proporciona la oportunidad de indicar sistemas específicos en consideración. Otra cuestión de sí/no pregunta si el sistema de automatización actualmente en uso se instaló según el calendario previsto.

Dado el interés reciente en nuevas interfaces de búsqueda, una pregunta de sí/no era: "¿Está la biblioteca considerando actualmente una interfaz de búsqueda para su colección, separada del ILS?". Y un campo permitía indicar los productos considerados.

La encuesta incluía una pregunta para calibrar numéricamente el posible interés por ILS de código abierto: "¿Qué probabilidad hay de que esta biblioteca considere implementar un ILS de código abierto?". Y un campo de texto para indicar productos bajo consideración.

La encuesta concluye con un cuadro de texto invitando a hacer comentarios.

9. Encuesta

<https://librarytechnology.org/lwc-automation-survey-2016.pl?RC=1>

Para correlacionar las respuestas entre sistemas de automatización y empresas, la encuesta

Informes del volumen de negocio de ILS

Otro conjunto de informes proporciona información sobre los productos ILS que fueron seleccionados durante 2016 por bibliotecas registradas en *bibliotecas.org* [Nota: las cifras no son exhaustivas]:
<https://librarytechnology.org/libraries>

El **Informe sobre volumen de negocio de ILS** cuenta y enumera los sistemas de automatización registrados como seleccionados o instalados en 2016 con un desglose de los sistemas anteriores desplazados:
<https://librarytechnology.org/ils-turnover.pl?Year=2016>

El **Informe sobre volumen de negocio inverso de ILS** cuenta y enumera los sistemas de automatización registrados como sustituidos en 2016 con un desglose de los nuevos sistemas que fueron seleccionados:
<https://librarytechnology.org/products/turnover.pl>

enlaza con las entradas en el directorio de bibliotecas *libraries.org*:

<https://librarytechnology.org/libraries>

Cada entrada en *libraries.org* informa sobre el sistema de automatización actualmente en uso, así como datos sobre el tipo de biblioteca, ubicación, tamaño de la colección y otros factores que podrían ser de interés. Para rellenar la encuesta, la persona que respondía primero tuvo que encontrar su biblioteca en *libraries.org* y luego hacer click para mostrar el formulario de respuesta. Algunos encuestados indicaron que encontraron este proceso complejo.

El enlace entre la entrada en *libraries.org* y la encuesta rellena automáticamente los campos con el nombre de la biblioteca y el sistema actual de automatización, y proporciona acceso a otros datos sobre la biblioteca. El informe sobre la demografía de las respuestas de la encuesta, por ejemplo, se basa en datos de *libraries.org*.

Para invitar a que la gente respondiera se utilizaron varios métodos. Se enviaron mensajes de correo electrónico a listas de correo orientadas a bibliotecas como *Web4Lib* y *PubLib*. También se enviaron mensajes de invitación a muchas listas de empresas y sistemas de automatización específicos. Cuando la información de contacto estaba disponible en *libraries.org*, una secuencia de comandos automatizada envió mensajes de correo electrónico con un enlace directo al formulario para que la biblioteca la rellenara.

La encuesta limitó las respuestas a una por biblioteca. Esta restricción se puso para hacer que los encuestados reflejaran percepciones generales y comunes de su institución en lugar de sus opiniones personales.

El formulario de la encuesta se creó con la misma infraestructura de la web *Library Technology Guides* —una interfaz personalizada escrita en *perl* que usa *MySQL* para almacenar los datos, con *ODBC* como capa de conexión. El acceso a las respuestas se controla mediante un nombre de usuario y contraseña que sólo conoce el autor. Los scripts han sido escritos para proporcionar acceso a la encuesta de manera que no se expongan al público las respuestas individuales.

Con el fin de dar acceso a los comentarios sin violar el acuerdo declarado de no atribuir respuestas individuales a una institución o a un individuo determinado, se creó un campo adicional de “comentarios editados”. Este campo fue rellenado manualmente con texto seleccionado de los “comentarios” proporcionados por los que respondieron. Fue modificada toda la información que pudiera identificar al individuo o a la biblioteca, con una señal que indica texto eliminado. Los comentarios que sólo explicaban una respuesta o describían circunstancias de

la biblioteca no fueron transferidos al campo “comentarios editados”.

10. Estadísticas

Para analizar los resultados, se escribieron unos scripts para resumir, analizar y presentar las respuestas.

Para evitar generalizaciones basadas en tamaños de muestra inadecuados, los scripts de proceso incluían una variable de umbral de manera que sólo se presentaban resultados cuando el número de respuestas excedía un valor especificado. El umbral se fijó en el valor 20.

Para cada pregunta de la encuesta que involucraba una calificación numérica, se creó un conjunto de subrutinas para calcular y mostrar las estadísticas.

- Respuestas indica el número de encuestas respondidas que realizaron una selección para esta pregunta.
- La subrutina distribución de respuestas lista el número de respuestas para cada valor posible de 0-9.
- Moda indica la respuesta numérica que recibió la mayoría de las selecciones.
- Media es la respuesta promedio, calculada sumando todas las respuestas y dividiendo por el valor de Respuestas, redondeando dos decimales.
- Mediana es la respuesta media, calculada colocando cada una de las Respuestas en una matriz ordenada y seleccionando el valor mitad.
- La desviación estándar se calculó restando cada valor de respuesta de la media, subiendo al cuadrado la diferencia, sumando los cuadrados y dividiendo por el número de respuestas para determinar la varianza. La desviación estándar es la raíz cuadrada de la varianza.

El script “survey-report-by-category.pl” procesa las clasificaciones numéricas, mostrando cada uno de los componentes estadísticos listados arriba para cada producto que recibe respuestas por encima del valor umbral. Este informe proporciona una manera conveniente de comparar el rendimiento de cada producto ILS para la pregunta seleccionada. El informe ordena las estadísticas de cada producto en orden descendente de las Medias. Las categorías de informes disponibles corresponden a las preguntas de la encuesta con escalas numéricas.

El script “survey-product-report.pl” ofrece los resultados para cada uno de los productos ILS mencionados en las respuestas. Este informe también da los componentes estadísticos para cada pregunta numérica. También proporciona el porcentaje de respuestas “sí” a las dos preguntas sí/no:

- ¿Esta biblioteca actualmente está considerando migrar a un nuevo ILS?
- ¿Esta biblioteca actualmente está considerando la adquisición de una interfaz de búsqueda de su colección, separada del ILS?

A continuación, el informe muestra el texto "EditedComments".

[El texto de esta sección reproduce en gran parte lo que apareció en la versión 2007 de este artículo. Para todas las ediciones de la encuesta se siguió la misma metodología de recolección y análisis estadístico].

11. Advertencia

Como se observó en las ediciones anteriores de la encuesta, las bibliotecas que evalúan productos no deben profundizar demasiado en los resulta-

dos de la misma. Los individuos que responden la encuesta comunican sus impresiones subjetivas sobre unas preguntas bastante generales. Aunque las instrucciones de la encuesta animan a los participantes a considerar percepciones institucionales amplias, usualmente ocurre que dentro de una biblioteca dada prevalecen múltiples opiniones. Aunque la encuesta intenta ofrecer información útil sobre las experiencias de las bibliotecas con su actual sistema integrado de bibliotecas y las organizaciones que brindan su soporte, no debe utilizarse como una herramienta de evaluación definitiva.

Marshall Breeding

marshall.breeding@librarytechnology.org

Traducción: **Tomàs Baiget**
baiget@gmail.com

Te esperamos en



SEDIC

www.sedic.es
c/Rodríguez San Pedro 2,
oficina 606. 28015 Madrid
Tfno: +34 915 934 059
secretaria@sedic.es

 <https://twitter.com/SEDIC20>
 <https://www.facebook.com/AsociacionSEDIC>
 <https://www.linkedin.com/groups?home=&gid=5060038>

**Sociedad
Española de
Documentación e
Información
Científica**





Digitalización enriquecida de fondo antiguo y patrimonial

Software de gestión para Bibliotecas **DIGIBIB®**

DIGIARCH®

DIGIMUS®

DIGIHUB®

Recolector OAI-PMH
de metadatos de diversos proveedores

PRESENTA

Biblioteca Virtual de Viajes Científicos Ilustrados

www.larramendi.es/vcillustrados/es/micrositios/inicio.do

Implementada en **DIGIBIB v.10**

The screenshot shows the website interface for the 'Biblioteca Virtual de Viajes Científicos Ilustrados'. The header includes navigation links like 'Ir a Fundación Ignacio Larramendi', 'OAI', 'SRU', 'RSS', 'Contacto', 'Estadísticas', and 'Ayuda'. The main content area displays the record for 'Juan y Santacilia, Jorge, 1713-1773'. It includes a portrait of the subject, a brief biography, and a list of related works. The interface is clean and professional, with a focus on providing detailed information about the historical figures and their travels.

UNA FORMA NUEVA

DE TRATAR LOS REGISTROS

DE AUTORIDADES

Y BIBLIOGRÁFICOS

■ Depuración de errores mediante **reconciliación semántica**

■ Se da acceso a información digitalizada por la Fundación Ignacio Larramendi y por otras Instituciones, a través de Hispana o de Europeana.

■ **Línea del tiempo**, combina lugares y fechas.

■ Los registros bibliográficos, actualizados a **MARC 21**, siguen las **RDA**, disponen de **facetas** para delimitar las búsquedas y ofrecen simultáneamente **resultados** de Europeana y de la DPLA.

¡Con estándares internacionales para un **mundo enlazado y abierto!**



DIGIBIS. C/ Alenza, 4. Madrid. Tel.: 914 32 08 88. E-mail: digibis@digibis.com

www.digibis.com

